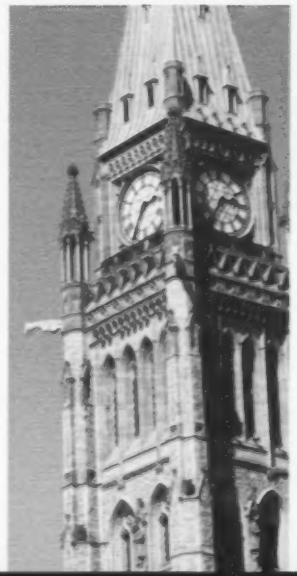
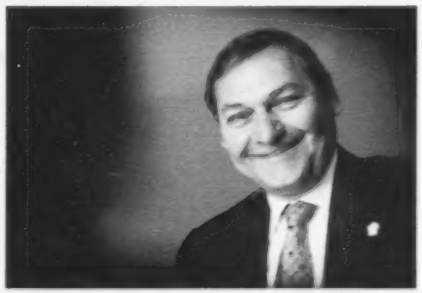
Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

DU LEADERSHIP
DE L'ACTION
DES RÉSULTATS

RAPPORT ANNUEL 2010-2011





RAPPORT ANNUEL 2010-2011 : DU LEADERSHIP, DE L'ACTION, DES RÉSULTATS

Le Commissariat aimerait remercier les photographes suivants :

Chalet Studio Photography
Guy Couture
Marc Gibert (Adecom)
Dan Harper (Dan Harper Photography)
Michael O'Shea (Michael O'Shea Photography)
Merle Prosofsky (Merle Prosofsky Photography LTD.)
Jean-Sébastien Racine
Trevor D. Rideout (Trevo Dean Photography)
Andrew Sikorsky (Sikorsky Photography)
Daniel St Louis (Daniel St. Louis Photographic Arts)

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2011
No de cat. : SF1-2011
ISSN : 0382-1161

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1-877-996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

Imprimé sur
du papier recyclé

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE DE GRAHAM FRASER
Du leadership, de l'action, des résultats I

PRIX D'EXCELLENCE
Promotion de la dualité linguistique VI

INTRODUCTION
Plein feux sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* 1

CHAPITRE 1
Un état de la situation 5

1.1 CONTRIBUER À LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE 6
Quelques faits 6
Répondre aux besoins croissants des Anglo-Québécois en matière de santé 6
Renforcer l'école de langue française 7
Assurer l'épanouissement et le rayonnement de la culture anglo-québécoise 9
Développer l'économie des communautés de langue officielle 10
Intégrer les nouveaux arrivants 11
Jeter des ponts entre majorités et communautés de langue officielle 11

1.2 LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE 12
La dualité linguistique : un actif précieux 12
Les choses progressent, mais il y a toujours place à l'amélioration 13

1.3 CES DÉFIS APPELLENT DES CHANGEMENTS 15

CHAPITRE 2
Des changements sont requis ... 17

2.1 LE GOUVERNEMENT DU CANADA ... 18
En attente d'un signal clair ... 18
Les faits parlent d'eux-mêmes ... 21
La partie VII ne se réduit pas à la Feuille de route 2008-2013 ... 23

2.2 LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CLÉS DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTIE VII ... 24
Le rôle des institutions fédérales clés ... 24
Quelques lacunes à corriger ... 25

2.3 L'ENSEMBLE DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ... 26
La partie VII vise toutes les institutions ... 26
Un bon processus n'est pas en soi une mesure positive ... 26
L'importance d'appliquer les principes de la partie VII ... 27

2.4 LE RESPECT DE LA PARTIE VII EST UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE ... 30

CHAPITRE 3
Des actions dignes de mention ... 31

3.1 TRANSPORTS CANADA : L'IMPORTANCE DE LA PLANIFICATION ... 32

3.2 LE RÉSEAU JUSTICE SÉCURITÉ : S'UNIR POUR ABORDER LA PARTIE VII ... 33

3.3 CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA : DIALOGUER AVEC LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE ET LES FAIRE PARTICIPER ... 34

3.4 L'ENTENTE DE COLLABORATION MULTIPARTITE SUR LA CULTURE : UN OUTIL UTILE À TOUS ... 35

3.5 L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU CANADA POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC ET LE COMITÉ QUÉBEC MULTILINGUE : QUAND LES ENTREPRISES SONT DE LA PARTIE ... 36

3.6 DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA ET LES MUNICIPALITÉS BILINGUES DU MANITOBA ... 37

3.7 SANTÉ CANADA : LES COMMUNAUTÉS ONT BESOIN DE PROGRAMMES CIBLÉS ... 37

3.8 LE CONSEIL FÉDÉRAL DU NOUVEAU-BRUNSWICK : LA PARTIE VII, IL FAUT EN PARLER ... 39

3.9 À CHACUN DE FAIRE SA PART ... 40

CHAPITRE 4
La conformité ... 41

4.1 LES PLAINTES ... 41
Le portrait global des plaintes reçues ... 42
Les plaintes recevables par partie de la *Loi sur les langues officielles* ... 43

4.2 LES ENQUÊTES ... 44
Pour répondre à la demande, il faut d'abord bien la prévoir ... 44
Les cérémonies de citoyenneté : une occasion à saisir ... 45
Les institutions fédérales à l'ère du numérique ... 46
Les mesures positives, ça se planifie ... 47
Le respect d'une directive ne supplée pas l'observation de la *Loi sur les langues officielles* ... 47
La désignation linguistique des postes ... 48

4.3 LES VÉRIFICATIONS ... 50
Environnement Canada ... 50
Service Canada ... 51
Défense nationale ... 51
Des résultats positifs ... 51

4.4 LE PUBLIC VOYAGEUR ... 52

CHAPITRE 5
Les bulletins de rendement ... 55

5.1 LA MÉTHODOLOGIE ... 55

5.2 LES BULLETINS DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES DU SECTEUR SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE ... 57
Agriculture et Agroalimentaire Canada ... 57
Conseil de recherches en sciences humaines et Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie ... 57
Conseil national de recherches Canada ... 59
Instituts de recherche en santé du Canada ... 59

5.3 LES BULLETINS DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES DU SECTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE 60
Affaires autochtones et Développement du Nord Canada 60
Agence de promotion économique du Canada atlantique 61
Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec 61
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada 63
Infrastructure Canada 64

5.4 LES BULLETINS DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES DU SECTEUR CULTUREL 65
Conseil des Arts du Canada 65
Patrimoine canadien 66

5.5 LE BULLETIN DE RENDEMENT D'UN ORGANISME DE L'ADMINISTRATION CENTRALE 67
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada 67

CHAPITRE 6
Le résumé des constats 69

6.1 LES COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET LA PRESTATION DES SERVICES 69

6.2 LA LANGUE DE TRAVAIL 71

6.3 LA PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS 72

6.4 LA GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES 73

CONCLUSION
La responsabilisation : un élément clé 75

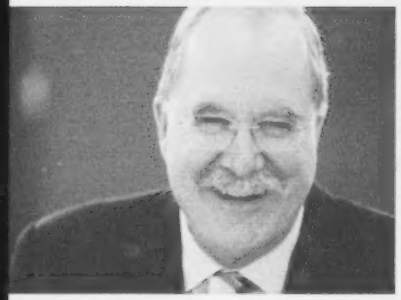
RECOMMANDATIONS 78

ANNEXES

ANNEXE A – LES PUBLICATIONS DE 2010-2011 80
L'organisation d'un événement sportif d'envergure au Canada : Guide pratique pour mettre en valeur les langues officielles 80
Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires 81
Rapport final sur les Jeux olympiques et paralympique d'hiver de 2010 à Vancouver 81
Quatre provinces, quatre jours : Rapport sur les discussions des tables rondes en Atlantique sur le continuum des possibilités d'apprentissage en langue seconde 81
Indicateurs de vitalité 3 82

ANNEXE B – LES PLAINTES RECEVABLES EN 2010-2011 83

ANNEXE C – LES BULLETINS DE RENDEMENT DE 2010-2011 84
Le contexte d'évaluation 84
Les résultats des observations 86



PRÉFACE

DU LEADERSHIP, DE L'ACTION, DES RÉSULTATS

En novembre 2005, le Parlement du Canada a voté en faveur d'une modification de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* afin d'exiger que toutes les institutions fédérales prennent des mesures positives pour favoriser la vitalité et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promouvoir l'utilisation du français et de l'anglais. Pour le regretté sénateur Jean-Robert Gauthier, il s'agissait d'un triomphe : il avait travaillé durant des années pour faire accepter cette modification. Finalement, le projet de loi a été adopté après son départ à la retraite.

Six ans plus tard, de nombreuses institutions fédérales se questionnent toujours sur le sens de la *Loi* dans sa forme actuelle. Qu'est-ce qu'une mesure positive? Que signifie faire de la promotion? Comment peut-on atteindre les objectifs de la partie VII?

Il y a quatre ans, nous proposions trois principes directeurs aux institutions fédérales cherchant à respecter leurs obligations énoncées dans la partie VII de la *Loi* : la nécessité que toutes les institutions développent le réflexe partie VII; l'importance qu'elles favorisent la participation des citoyens et des communautés; et le besoin qu'elles établissent un processus continu d'amélioration des politiques et des programmes. Ces trois principes demeurent tout aussi pertinents aujourd'hui.

Nous savons que certaines institutions fédérales prennent des mesures positives qui profitent aux communautés de langue officielle, mais bon nombre d'entre elles ne savent pas vraiment ce qu'elles doivent faire en pratique pour assumer leurs responsabilités. Dans les trois premiers chapitres du rapport annuel 2010-2011, nous abordons plusieurs thèmes concernant les obligations prévues à la partie VII, et j'espère que cela clarifiera certains malentendus et aidera les employés fédéraux de même que les communautés de langue officielle à traduire leurs idées en mesures positives concrètes.

Certaines institutions fédérales estiment que l'obligation de promouvoir l'utilisation du français et de l'anglais est encore plus vague. Les gouvernements qui se sont succédé ont agi comme si ceux ne parlant pas l'autre langue officielle allaient être insultés de l'entendre et ont donc réduit leurs activités de promotion. Cette attitude a souvent mené le gouvernement à appliquer la politique linguistique de manière furtive : il aide les communautés de langue officielle, mais veille à ce que la majorité ne s'en aperçoive pas.

En adoptant cette approche, le gouvernement néglige de tenir compte de l'appui croissant à la dualité linguistique dans la population canadienne au cours des 40 dernières années, et sous-estime la maturité et la générosité des Canadiens.

Alors que le Canada accueille quelque 250 000 nouveaux arrivants chaque année, il est essentiel d'avoir en place un processus continu de sensibilisation et de promotion de nos deux langues officielles de communication. Ces nouveaux citoyens intégreront pleinement soit la communauté francophone, soit la communauté anglophone d'ici deux ou trois générations.

Dans le premier chapitre du rapport annuel de cette année, nous présentons certains des défis que vivent les communautés de langue officielle.

Il n'y a pas de doute qu'au sein des institutions fédérales des personnes se demandent : « Que faisons-nous pour que nos activités quotidiennes joignent les communautés de langue officielle? » Cette question est particulièrement importante dans les périodes de changement et d'innovation, lorsqu'on élabore de nouveaux programmes, qu'on modifie, rationalise ou élimine des programmes existants et qu'on ferme des bureaux. La partie VII exige qu'on se pose d'autres questions. Quelle sera l'incidence sur les communautés de langue officielle? Quels types de données avons-nous pour évaluer cette incidence? Si la décision n'a pas de répercussions positives, comment peut-on limiter les dommages?

Pour répondre à ces questions, j'aimerais en poser d'autres. Quels types de consultations ont eu lieu? Auprès de qui? Quels renseignements permettent d'assurer que les consultations sont suffisantes et sincères, et qu'il ne s'agit pas d'un exercice mené pour la forme, après la prise de décision?

Dans le chapitre 2, nous nous penchons sur le leadership nécessaire à la mise en œuvre adéquate de la partie VII, et ce, sur tous les plans. Le gouvernement, les institutions fédérales ayant des responsabilités clés et l'ensemble des institutions fédérales doivent jouer leurs rôles respectifs.

Dans ce chapitre, je recommande une modification législative qui permettrait une mise en œuvre plus cohérente de la partie VII, et j'attends la réponse du gouvernement à cet égard. Mon autre recommandation vise à garantir que toutes les institutions fédérales envoient le message clair dans la fonction publique fédérale qu'il est important et prioritaire d'appuyer les communautés de langue officielle et la dualité linguistique. Cette recommandation pourrait aider le gouvernement et certaines institutions fédérales à éviter de se trouver dans des situations où ils prennent des décisions sans tenir compte du bien-être des communautés de langue officielle et de la promotion de la dualité linguistique. L'abolition du Programme de contestation judiciaire en 2006, la quasi-fermeture de la station CBEF Windsor par CBC/Radio-Canada en 2009, et le choix de rendre facultatif le questionnaire complet du recensement en 2010 : toutes ces décisions ont été prises sans avoir effectué de consultations préalables ou, d'après ce que nous avons pu constater, sans avoir évalué leurs conséquences sur les communautés de langue officielle.

Dans le cas de l'abolition du Programme de contestation judiciaire, le gouvernement fédéral a conclu une entente de règlement à l'amiable avec la Fédération des communautés

francophones et acadienne du Canada et a mis en place le Programme d'appui aux droits linguistiques. Pour notre part, nous avons déposé un recours judiciaire contre CBC/Radio-Canada pour que la cour définisse notre juridiction et précise l'étendue des responsabilités du radiodiffuseur public en ce qui concerne la partie VII. Or, la partie VII n'a pas pour but de réparer les pots cassés; le gouvernement et les institutions fédérales doivent planifier et consulter avant de prendre des décisions, en assurer la coordination et veiller à ce que leurs résultats puissent être évalués. Le gouvernement doit acquérir le réflexe partie VII plutôt que d'en tenir compte après coup.

Dans le chapitre 3, nous nous penchons sur des initiatives qui illustrent la manière dont certaines institutions surmontent leurs difficultés. Santé Canada a établi des processus efficaces, le ministère de la Justice a créé le Réseau Justice Sécurité et d'autres institutions fédérales coopèrent efficacement, comme c'était le cas du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick, qui a invité la communauté à prendre part à des discussions sur la partie VII. Ces exemples montrent bien les différentes étapes que doivent suivre les institutions fédérales, de la consultation à l'évaluation, en passant par la planification.

Il est difficile de mesurer l'imagination, de créer une liste de contrôle pour évaluer l'innovation ou de mettre en place un cadre réglementaire pour favoriser l'initiative. Pourtant, la partie VII, de par sa nature même, encourage l'administration publique à adopter une approche sur mesure qui est axée sur les citoyens. Elle exige également que les gestionnaires et les administrateurs fassent preuve d'une plus grande tolérance à l'égard du risque, dans un contexte où on le redoute. Il n'est pas toujours facile de joindre les communautés de langue officielle et d'imaginer de nouvelles façons de collaborer avec elles; il est beaucoup plus simple de suivre les directives du sous-ministre ou du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Or, toute la fonction publique, à tous les échelons de la hiérarchie, a un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la partie VII.

Dans les trois derniers chapitres du présent rapport, nous nous intéressons de plus près à la manière dont des institutions fédérales se conforment à la *Loi sur les langues officielles*. Nous les avons choisies en utilisant certains des outils à notre disposition : les enquêtes, les bulletins de rendement et les vérifications. Nous présentons également le nombre de plaintes qu'ont déposées le public et les employés fédéraux, ce qui est une indication des enjeux liés à la conformité à la *Loi* au sein des institutions.

Dans le chapitre 4, nous montrons que des centaines de Canadiens déposent des plaintes chaque année parce que leurs droits linguistiques ne sont pas respectés. Pour qu'une institution s'acquitte de ses obligations linguistiques envers les citoyens, elle doit planifier et effectuer des suivis. Comme nous le décrivons dans ce chapitre, certaines enquêtes montrent la manière dont des institutions parviennent à résoudre les questions liées aux langues officielles. Les constatations qui se dégagent des vérifications effectuées cette année y sont également présentées. Ma troisième recommandation vise à établir le niveau minimal des compétences linguistiques requis pour superviser des employés travaillant dans les régions désignées bilingues. Dans ma dernière recommandation, je demande au ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités de confirmer le droit du grand public de communiquer avec les autorités aéroportuaires et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles.

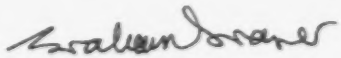
Le chapitre 5 porte sur les bulletins de rendement qui montrent que certaines institutions fédérales ont obtenu de bons résultats, et d'autres pas. Les bulletins de rendement se veulent des outils de gestion pour aider les institutions à améliorer leur rendement. Cette année, nous avons vérifié la conformité de 13 institutions fédérales à la *Loi*, qui ont été choisies parce qu'elles versent des sommes d'argent considérables dans le cadre de leurs programmes de financement, dont certains sont utiles aux communautés de langue officielle.

Enfin, le chapitre 6 présente un aperçu général de la façon dont les institutions fédérales satisfont à leurs obligations en ce qui a trait aux services offerts au public, à la langue de travail, à l'épanouissement des communautés et à la promotion de la dualité linguistique ainsi qu'à la gestion du programme des langues officielles.

Il n'y a pas de recette miracle ou de solution universelle pour que les institutions fédérales respectent leurs obligations aux termes de la *Loi*. La conformité à la *Loi* requiert de nouvelles approches et de nouvelles façons de faire. Il faut que les institutions fédérales prennent des mesures positives en entreprenant des démarches concrètes.

Il est essentiel que les gouvernements fédéral et provinciaux travaillent en étroite collaboration et que tous les représentants fédéraux – y compris les représentants politiques – fassent preuve de leadership. Les représentants fédéraux donnent l'exemple autant par ce qu'ils font que par ce qu'ils négligent de faire.

Au sein de l'administration publique, on s'attend à ce que les dirigeants produisent des résultats positifs. Il en est de même dans le domaine des langues officielles : un leadership fort donne de bons résultats.



Graham Fraser

PRIX D'EXCELLENCE

PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

Le Festival du Voyageur reçoit cette année le Prix d'excellence – Promotion de la dualité linguistique.

Depuis sa première édition en 1970, le Festival du Voyageur invite les gens de toutes les origines à braver le froid souvent intense du mois de février pour commémorer l'héritage des francophones et des commerçants de fourrure.

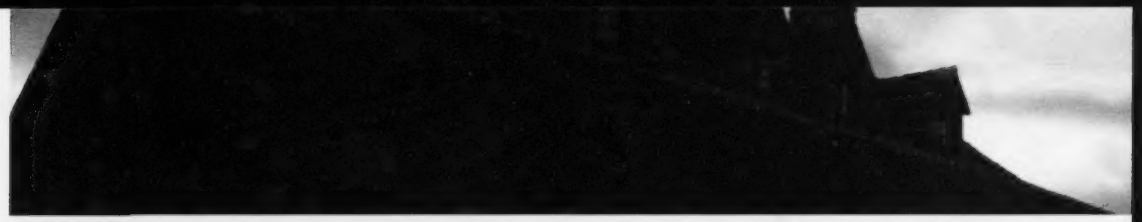
À l'origine modeste, le Festival s'étale maintenant sur dix jours et attire plus de 100 000 visiteurs par année. L'équipe du Festival a su s'associer non seulement avec l'administration municipale et les autres ordres de gouvernement, mais aussi avec des groupes tels que Canadian Parents for French et les conseils scolaires pour présenter des événements qui rallient toute la population et enchantent les visiteurs.

L'artisanat, l'histoire, la cuisine et la culture des populations francophone, écossaise, métisse et autochtones sont notamment mis en valeur sur les différents sites du Festival. Cette grande rencontre interculturelle est devenue l'une des raisons de visiter le Manitoba.

L'enthousiasme que génère cet événement est contagieux. Plusieurs municipalités où demeurent des populations francophones organisent maintenant leurs propres célébrations intégrant certains éléments du Festival.

Le commissaire aux langues officielles a instauré le Prix d'excellence en 2009 pour récompenser des personnes ou des organismes n'étant pas assujettis à la *Loi sur les langues officielles* qui valorisent la promotion de la dualité linguistique au Canada ou à l'étranger, ou encore l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire du pays. Le commissaire compte présenter officiellement le Prix à l'équipe du Festival du Voyageur au cours des prochains mois.

Les lauréates du Prix d'excellence des deux dernières années étaient Linda Leith, fondatrice de la Fondation Metropolis bleu, au Québec, et Claudette Paquin, ancienne directrice générale de TFO, la télévision éducative et culturelle de l'Ontario français.



Roger Chamberland,
Réanne Chamberland,
Justin Chamberland
et Michelle Gervais
Les Voyageurs officiels
du Festival

INTRODUCTION

PLEINS FEUX SUR LA PARTIE VII DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Le commissaire aux langues officielles traite habituellement dans son rapport annuel des différentes parties de la *Loi sur les langues officielles*. Cependant, les trois premiers chapitres du rapport annuel 2010-2011 portent uniquement sur la manière dont le gouvernement du Canada et les institutions fédérales[1] s'acquittent des responsabilités et des obligations que leur confère la partie VII de la *Loi*. Quant aux chapitres 4, 5 et 6 du rapport, qui présentent la façon dont les institutions fédérales se conforment à la *Loi* et qui contiennent les bulletins de rendement de 13 institutions, ils mettent un accent particulier sur le respect accordé à la partie VII.

La partie VII de la *Loi sur les langues officielles* existe depuis 1988. Dès son adoption, le paragraphe 41(1) de la partie VII comporte deux volets distincts, mais interreliés, qui renforcent la politique linguistique canadienne. Dans le premier volet, le législateur précise que « le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement ». Dans le second volet, qui touche surtout les majorités de langue officielle du pays, il énonce que le gouvernement du Canada s'engage « à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ».

En grande partie grâce au travail acharné du sénateur Jean-Robert Gauthier, le Parlement du Canada apporte une modification à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* en 2005.

Dès lors, le paragraphe 41(2) de la partie VII prévoit qu'il « incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre [l']engagement [du gouvernement fédéral] ». De plus, elle devient exécutoire, c'est-à-dire qu'elle reconnaît aux personnes qui déposent des plaintes le droit de s'adresser à la Cour fédérale lorsque les institutions fédérales ne respectent pas leurs obligations en matière de promotion du français et de l'anglais et d'appui au développement des communautés de langue officielle[2].

La *Loi* ne définit pas ce qu'est une mesure positive, donc le champ est ouvert pour que les institutions fédérales précisent dans la pratique ce que cela veut dire. Pour le commissaire aux langues officielles, il s'agit essentiellement d'une mesure qui a un effet réel et constructif sur la vitalité des communautés de langue officielle et la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne. Chaque institution fédérale doit elle-même définir les mesures à prendre en collaborant étroitement avec les communautés de langue officielle et en tenant compte de leurs besoins.

1 Dans l'ensemble du rapport, l'expression « institutions fédérales » est utilisée pour désigner les institutions fédérales et les organismes assujettis à l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

2 Dans l'ensemble du rapport, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont désignées par l'expression abrégée « communautés de langue officielle ».

Les trois principes de mise en œuvre de la partie VII

Dans son rapport annuel de 2006-2007[3], le commissaire aux langues officielles énonçait trois principes de mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* pour guider l'appareil fédéral dans la conception de mesures positives.

1 DÉVELOPPER UN VÉRITABLE RÉFLEXE PARTIE VII.

Le réflexe partie VII consiste à adopter une approche proactive et systématique qui tient compte des besoins et des intérêts des communautés de langue officielle et des intervenants en dualité linguistique lorsque vient le temps de concevoir et de mettre en œuvre une politique, un programme, une entente ou de prendre une décision. Les institutions fédérales doivent utiliser la lentille de l'article 41 de la *Loi* pour traiter chaque communauté de langue officielle de manière ciblée et différenciée afin d'atteindre l'égalité réelle. Elles doivent aussi veiller à ce que cette approche favorise la promotion de la dualité linguistique et l'égalité de statut des deux langues officielles partout au pays.

2 FAVORISER LA PARTICIPATION ACTIVE DES CITOYENS CANADIENS.

En adoptant une approche participative qui incite tous les acteurs à dialoguer et à travailler de concert, les institutions fédérales arriveront à dégager des pistes d'action susceptibles de bien répondre aux besoins particuliers de chaque partie prenante. De cette façon, les mesures que les acteurs prendront auront une probabilité accrue d'avoir une incidence positive sur la vitalité des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique.

3 ÉTABLIR UN PROCESSUS CONTINU D'AMÉLIORATION DES POLITIQUES ET DES PROGRAMMES LIÉS À LA PARTIE VII.

Les institutions fédérales doivent établir des indicateurs précis pour évaluer les progrès réalisés grâce aux mesures positives qu'elles ont adoptées et instaurer des mesures positives toujours plus ciblées et efficaces. Les institutions fédérales doivent veiller à alimenter la recherche sur les langues officielles et s'assurer d'être suffisamment outillées pour évaluer l'incidence de leurs interventions dans le but de renforcer la vitalité des communautés de langue officielle et de valoriser la dualité linguistique.

Comment expliquer que la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* tarde à avoir des effets concrets? Différents obstacles gênent en fait le gouvernement du Canada et les institutions fédérales pour qu'ils puissent la mettre en œuvre de façon efficace. Les chances d'obtenir les résultats escomptés en matière de promotion du français et de l'anglais sont plus grandes lorsque les cinq éléments du cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* sont pris en compte.

3 Commissariat aux langues officielles, *Rapport annuel 2006-2007*, Ottawa, 2007, p. 34 à 37.
Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/ar_ra_2006_07_f.php), consultation le 31 mars 2011.

GRAPHIQUE 1
LE CERCLE VERTUEUX DE LA MISE EN ŒUVRE
DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Les descriptions ci-après des éléments clés du cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* ont été adaptées pour qu'elles soient axées sur la partie VII de la *Loi*.

SAVOIR
Le gouvernement et les institutions fédérales devront d'abord veiller à ce que leurs employés et leurs dirigeants connaissent et comprennent les obligations que la partie VII leur confère. L'ensemble des employés fédéraux devra aussi savoir réunir les conditions qui permettront de concevoir des mesures positives et de les mettre en œuvre.

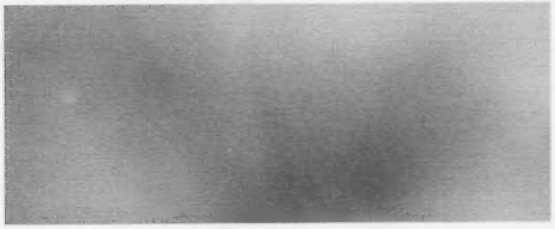
VOULOIR
Le gouvernement et les institutions fédérales devront ensuite manifester une volonté inébranlable d'appliquer la partie VII. L'épanouissement des communautés de langue officielle et le renforcement de la dualité linguistique en dépendent.

PLANIFIER
Les interventions qui sont effectuées dans le cadre de l'application de la partie VII devront évidemment faire l'objet d'une planification méthodique. Lorsque l'on parle de la partie VII, une institution devra notamment repérer les communautés de langue officielle concernées par son mandat, les consulter pour connaître leurs besoins et tenir compte de ces derniers lors de la conception de nouveaux programmes.

AGIR
Les meilleurs plans de promotion du français et de l'anglais n'auront aucun effet concret sans une exécution soignée qui dépend notamment de l'engagement actif et soutenu des dirigeants.

VÉRIFIER
Le gouvernement et les institutions fédérales devront se préoccuper des retombées des mesures prises en vertu de la partie VII afin qu'elles fassent l'objet d'une évaluation poussée et rigoureuse.

La mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* est à la portée de toutes les institutions fédérales, à condition que celles-ci s'engagent à fond dans la promotion du français et de l'anglais et qu'elles abordent cette question de façon systématique. En fait, appuyer le développement des communautés de langue officielle et promouvoir la dualité linguistique sont des parties intégrantes du leadership. Le gouvernement du Canada se doit de démontrer un tel leadership afin que le message soit compris de tous et que ses effets se fassent sentir dans chacune des institutions fédérales, et ce, à tous les niveaux hiérarchiques.



UN ÉTAT DE LA SITUATION

La partie VII de la *Loi sur les langues officielles* prévoit que le gouvernement du Canada et les institutions fédérales doivent aider les communautés francophones et anglophones à s'épanouir de même qu'ils valorisent et encouragent l'usage des deux langues officielles. Afin d'atteindre ces objectifs, le gouvernement et les institutions fédérales doivent reconnaître le caractère du paysage linguistique du pays et contribuer à jeter des ponts entre l'ensemble des majorités et des communautés de langue officielle.

Les institutions fédérales doivent tenir compte des besoins des communautés de langue officielle, de leurs particularités et de leurs priorités en matière de développement. Il importe également qu'elles tiennent compte des barrières qui empêcheraient le renforcement de la dualité linguistique dans la société canadienne et qu'elles travaillent à les surmonter. Seul ce cheminement permettra de concevoir et de mettre en œuvre les mesures positives prévues par le législateur.

Mais quels sont ces besoins?
Quelles sont ces barrières?

Jennifer Johnson
Québec

1.1 CONTRIBUER À LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

Quelques faits

Au Canada, environ deux millions de personnes forment les communautés de langue officielle. Près d'un million compose les communautés de langue française des 12 provinces ou territoires majoritairement anglophones du pays. Un nombre presque égal d'anglophones habitent dans les diverses municipalités et régions du Québec.

Les communautés de langue officielle se trouvent dans des situations qui varient grandement d'un endroit à l'autre. Certaines affichent une vitalité forte, tandis que d'autres connaissent des difficultés importantes sur les plans démographique, économique, social ou culturel. Partout au pays, elles bénéficient du soutien du gouvernement du Canada et de ses partenaires. Dans les sections ci-dessous, des leaders communautaires nous donnent, dans leurs propres mots, un bref aperçu des obstacles à franchir.

Répondre aux besoins croissants des Anglo-Québécois en matière de santé

« Les communautés anglophones du Québec éprouvent des difficultés de taille dans le domaine de la santé[1] », note Jennifer Johnson, directrice du Réseau communautaire de santé et de services sociaux. Cet organisme a été mis sur pied pour appuyer les Anglo-Québécois afin qu'ils puissent bénéficier de soins de santé et de services sociaux dans leur langue.

D'abord, plusieurs de ces communautés comportent une proportion supérieure à la moyenne québécoise de chômeurs et de personnes à faible revenu. « Ce problème est grave, relève M^me^ Johnson, puisque les recherches montrent que les gens en situation de précarité ont tendance à éprouver des ennuis de santé de toutes sortes. Les institutions fédérales du secteur de la santé et celles du secteur de l'économie devraient tenir compte de cette réalité en travaillant main dans la main. »

Ensuite, certaines des communautés anglophones du Québec sont si petites que les acteurs du milieu de la santé ne tiennent pas toujours compte adéquatement de leurs besoins. « Dans des régions comme Saguenay, Québec Chaudière-Appalaches ou Bas-Saint-Laurent, où les anglophones représentent moins de 2 p. 100 de la population, les besoins particuliers des anglophones échappent au radar des prestataires de services », avance la directrice.

Enfin, beaucoup de membres des communautés anglophones hésitent à réclamer les services en anglais auxquels ils ont droit, de peur que cela ne les pénalise. « Ils savent à quel point des pressions s'exercent sur le système de santé, et ils craignent, par exemple, qu'en réclamant des soins dans leur langue, ils doivent attendre leur tour encore plus longtemps », souligne M^me^ Johnson.

Il faudrait que les communautés anglophones nouent des partenariats avec les acteurs locaux du système de santé québécois lorsqu'il n'y a pas d'organismes membres du Réseau communautaire de santé et de services sociaux dans leur région. « Les communautés ont un rôle clé à jouer dans la conception et la mise en œuvre des solutions qui leur permettraient de bénéficier de services de santé en anglais, conclut M^me^ Johnson. Leur participation ferait en sorte que les projets tiennent compte de leurs vrais besoins et, par conséquent, qu'ils aient un effet bénéfique maximal. » [traduction]

1 Dans le présent rapport, à moins d'indications contraires, les propos des personnes citées ont été recueillis par courriel ou lors d'entretiens téléphoniques réalisés entre le 19 janvier et le 20 mars 2011.

Vivre en santé et en français

« Les gens qui souffrent veulent généralement s'exprimer dans leur langue maternelle », note Claudine Côté, directrice générale de la Société Santé en français. « Le problème, c'est que les ressources requises pour répondre adéquatement aux besoins des francophones en situation minoritaire sont souvent absentes ou méconnues. » Résultat, « il arrive que des patients en situation de crise appellent une ligne de prévention du suicide et que personne ne soit en mesure de leur répondre en français pour les aider à gérer la crise qu'ils traversent.

« Bien que des progrès importants aient été réalisés, il existe toujours des communautés qui ne reçoivent pas de services adéquats en français, continue la directrice générale. En ce sens, le gouvernement fédéral pourrait jouer un rôle de leader auprès des responsables des systèmes de santé provinciaux et territoriaux. »

Renforcer l'école de langue française

L'école constitue l'un des maillons principaux grâce auxquels les communautés de langue officielle transmettent leur langue et leur culture aux plus jeunes de manière à ce qu'ils puissent un jour, à leur tour, les perpétuer. Cela explique que les conseils scolaires francophones sont déterminés à protéger l'ensemble de la clientèle susceptible d'élargir les rangs des communautés francophones et de les y intégrer adéquatement[2]. Les conseils font aussi de grands efforts pour convaincre les parents qui ont le droit d'envoyer leurs enfants à l'école de langue française d'exercer ce droit. Par exemple, le ministère de l'Éducation de l'Ontario, en collaboration avec les conseils scolaires ontariens, a lancé la campagne « L'école en langue française en Ontario, c'est tout un monde de possibilités! ».

Selon la Fédération nationale des conseils scolaires francophones, à l'extérieur du Québec, le nombre total d'écoles de langue française qui vont de la maternelle à la douzième année est de 627[3]. Près de la moitié des enfants dont au moins un des parents est de langue française fréquente l'une de ces écoles[4]. En outre, beaucoup de jeunes sont inscrits dans les écoles de langue anglaise ou les écoles d'immersion de leur milieu, souvent parce que leurs parents méconnaissent les bienfaits de fréquenter les écoles de langue française (voir l'encadré à la page suivante).

2 Par exemple, voir Commissariat aux langues officielles, *Droits linguistiques 2007-2009*, Ottawa, 2009, p. 21. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/lr_dl_2007_09_p5_f.php); consultation le 31 mars 2011. Voir aussi Maxence Jaillet, « *CSFTNO c. P.G. TNO* : Un soutien national », *L'Aquilon*, 16 décembre 2010. Également en ligne (www.aquilon.nt.ca/Article/Un-soutien-national-201012162058/default.aspx#article); consultation le 31 mars 2011.

3 Fédération nationale des conseils scolaires francophones, *Annuaire de l'éducation en français au Canada 2010-2011*, 11e édition, Ottawa, 2010. Également en ligne (www.fncsf.ca/annuaire); consultation le 31 mars 2011.

4 Statistique Canada, *Les minorités prennent la parole : résultats de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle*, produit n° 91-548-X au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, 2007, p. 54. Également en ligne (www.statcan.gc.ca/pub/91-548-x/2007001/4185569-fra.htm#a3); consultation le 31 mars 2011.

Roger Paul
Ontario

Mieux faire connaître les bienfaits de l'école de langue française à l'extérieur du Québec

Selon Roger Paul, directeur général de la Fédération nationale des conseils scolaires francophones, « on ne réalise pas assez que celui qui fréquente l'école de langue française plutôt que l'école d'immersion acquiert bien plus que la connaissance du français. Il développe aussi une meilleure compréhension de la culture francophone de sa province, cela, dans le respect de sa propre identité ». En outre, selon Rodrigue Landry, directeur général de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques de l'Université de Moncton, « en situation francophone minoritaire, lorsque le membre francophone du couple parle le français à son enfant (même si le parent anglophone [. . .] communique avec lui dans une autre langue) et que le couple l'inscrit à l'école française, l'enfant tend à être semblable aux enfants dont les deux parents sont francophones sur les plans de la compétence en français et de l'identité francophone. De plus, ces enfants sont d'excellents modèles du bilinguisme additif. Leurs compétences en anglais sont similaires à celles des élèves anglophones et ils ne rejettent pas leur héritage anglophone malgré leur forte scolarisation en français. Ils maintiennent, en effet, une forte identité anglophone[5] ».

En outre, ces écoles cherchent à accroître la variété de leurs cours et à posséder davantage de ressources pédagogiques adaptées à la réalité des élèves francophones (notamment à celle des nouveaux venus); à recruter du personnel spécialisé (par exemple, des orthophonistes), surtout les écoles qui sont situées à l'extérieur des grands centres, puisqu'elles en ont souvent grandement besoin; ou à faire de l'école un pilier fondateur de l'épanouissement des communautés francophones.

Par exemple, Roger Paul, directeur général de la Fédération nationale des conseils scolaires francophones, constate que « le district scolaire L'Étoile du Nord à Campbellton, au Nouveau-Brunswick, a décidé de faire en sorte que toutes ses écoles deviennent des "écoles communautaires", des établissements où les acteurs de la communauté et le personnel de l'école s'entraident de façon continue pour le bien de l'école et celui de la communauté. C'est grâce à ce genre de projets que la francophonie canadienne sera à même de relever le défi complexe de son épanouissement à long terme ».

5 Rodrigue Landry, *Petite enfance et autonomie culturelle : Là où le nombre justifie...V*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2010, p.11-12. Également en ligne (http://cnpf.ca/documents/Petite_enfance-Final_(7_mai_2010).pdf), consultation le 31 mars 2011.

Maintenir les effectifs scolaires de l'école de langue anglaise au Québec

Les commissions scolaires anglophones du Québec sont préoccupées par la question du recrutement, puisqu'elles sont confrontées à la fermeture des écoles de petites communautés. « Les Anglo-Québécois, ainsi que leur système scolaire, ont fait de la maîtrise du français leur priorité. D'ailleurs, les succès dans ce domaine le prouvent bien », ajoute Debbie Horrocks, présidente de l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec. « Nous contribuons à la francisation du Québec. Dans ce contexte, il est très frustrant de devoir se battre sans arrêt contre des modifications et des règlements administratifs qui restreignent toujours plus la possibilité d'aller à l'école de langue anglaise. Nos écoles arriveront toujours à trouver des moyens de répondre aux besoins des élèves et de la communauté mais, pour ce faire, nous avons besoin d'un peu d'oxygène. » [traduction]

Assurer l'épanouissement et le rayonnement de la culture anglo-québécoise

« La culture américaine d'expression anglaise est omniprésente au Québec, tout comme ailleurs au Canada. Or, la quantité illimitée de produits importés étouffe la culture anglo-québécoise locale », explique Guy Rodgers, directeur général du English-Language Arts Network.

« Pour développer des relations de travail constructives avec nos collègues francophones, dans un contexte où l'on perçoit une vitalité accrue de la langue anglaise comme une menace pour le français, les artistes anglo-québécois se sont faits discrets durant de nombreuses années. La conséquence fortuite a été de nous rendre encore plus invisibles, ajoute-t-il. C'est assez ironique, parce que bien des artistes comme Arcade Fire ou des auteurs primés tels Rawi Hage et Heather O'Neill jouissent d'une bonne renommée. Notre priorité consiste à établir la "marque" de la culture anglo-québécoise en tant que force positive et créatrice au sein du Québec. C'est tout un défi!

« Pour renforcer la vitalité communautaire, nous devons aussi ouvrir l'accès à la culture de langue anglaise du Québec, affirme M. Rodgers. À Montréal, les salles de spectacle manquent et, ailleurs au Québec, les communautés anglophones n'ont que très rarement la chance d'assister à des spectacles. Il faut des infrastructures pour mettre le public en contact avec le nombre grandissant d'artistes. De toute évidence, l'invasion de produits culturels américains n'aide pas la communauté à se développer! » [traduction]

Éric Dubeau
Ontario

Les artistes francophones affrontent la concurrence de deux majorités

« Les défis sont nombreux pour les artistes et les travailleurs culturels des communautés francophones, surtout que l'éloignement des communautés pose à lui seul un défi majeur. Mais il y a aussi des défis constants en ce qui a trait au développement des auditoires afin de susciter l'intérêt pour les œuvres et les produits artistiques et culturels de la francophonie canadienne puisque, souvent, ceux-ci sont moins connus du public de nos communautés qui, malheureusement, ne peut souvent assister à des manifestations culturelles de ses artistes dans sa communauté », note Éric Dubeau, directeur général de la Fédération culturelle canadienne-française. L'attrait des contenus issus du Canada anglais ou du Québec français est fort. « Dans le fond, on affronte la concurrence de deux majorités », souligne le dirigeant.

La mise en place d'un réseau performant de diffusion de la culture francophone constitue aussi un enjeu de taille. Par exemple, les communautés francophones se sont dotées d'un circuit organisé de diffusion des arts de la scène ces dix dernières années, mais « elles n'ont toujours pas assez de ressources à leur disposition pour faire vivre leurs centres culturels, leurs théâtres ou offrir des services de qualité, au quotidien, aux francophones et francophiles », ajoute M. Dubeau.

Développer l'économie des communautés de langue officielle

En 2009, après plusieurs années de préparation et grâce à l'appui de partenaires gouvernementaux divers, l'Association des Coasters démarrait le projet « Développement de la filière des petits fruits et des champignons : produits forestiers non ligneux nordiques et maritimes à valeur ajoutée ». Cette initiative vise le développement d'une industrie agroalimentaire axée sur la culture des petits fruits et des champignons sauvages de même que la production d'aliments et de produits de santé naturels dans la Basse-Côte-Nord du Québec, une région majoritairement peuplée d'anglophones. Ce projet a été conçu pour pallier l'un des problèmes qu'éprouve la communauté des Coasters, tout comme plusieurs autres communautés anglophones du Québec, soit le déclin de l'industrie qui faisait vivre leur ville ou village.

« Nous devons stopper l'exode qui vide nos collectivités », avance Anthony Dumas, président de l'Association des Coasters. « En 2003, le moratoire sur la pêche à la morue a eu pour effet que 50 p. 100 de la population quittent [notre] région pour un travail saisonnier. Lorsque je dis : "quittent la région", je veux dire quittent la province de Québec parce que nous pouvons travailler partout au Canada sauf dans notre propre province. Un grand nombre de nos jeunes partent pour ne plus revenir. Notre qualité de vie, nos occasions d'emploi et notre capacité à soutenir notre collectivité et notre économie sociale dépendent de notre économie[6]. »

6 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, fascicule n° 7, Ottawa, 13 septembre 2010. Également en ligne (www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/commbus/senate/Com-f/offi-f/07eva-f.htm?Language=F&Parl=40&Ses=3&comm_id=595), consultation le 31 mars 2011.

Le développement économique dans l'Acadie du Nouveau-Brunswick

Sur le plan du développement économique, « il faudrait d'abord susciter l'émergence d'activités à valeur ajoutée dans la péninsule acadienne », relève Roger Doiron, vice-président de la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick. En particulier, note-t-il, « il faudrait faire en sorte que les produits de notre pêche soient transformés sur place, en Acadie, plutôt qu'ailleurs ». Une meilleure reconnaissance des diplômes des immigrants francophones donnerait aussi un bon coup de pouce à l'économie communautaire. « Beaucoup de francophones quittent leur communauté pour s'établir dans le Sud du Nouveau-Brunswick ou ailleurs, où il y a plus d'emplois, remarque M. Doiron. Cet exode a un effet marqué sur la communauté, puisqu'il entraîne des fermetures d'écoles, lesquelles incitent à leur tour de jeunes familles à partir, et ainsi de suite. Les gouvernements devront faire preuve de détermination et de volonté pour aider la communauté à renverser cette tendance. »

Intégrer les nouveaux arrivants

L'immigration constitue l'un des éléments clés du développement des communautés francophones, puisqu'elle pourrait servir à freiner leur déclin démographique. Les communautés francophones comprennent d'ailleurs de plus en plus son importance. Elles font donc de plus en plus d'efforts, avec le soutien du gouvernement fédéral, des provinces et d'autres acteurs, pour attirer chez elles les immigrants de pays comme la France, le Maroc ou la République démocratique du Congo.

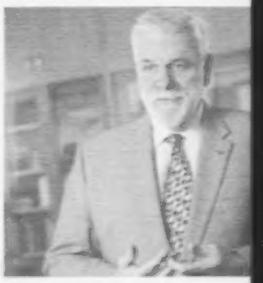
Cela explique aussi, note Marc Arnal, doyen du Campus Saint-Jean de l'University of Alberta, que les communautés sont en train « de passer d'une définition du mot "francophone" basée principalement sur la culture traditionnelle à une définition basée sur la langue qu'une personne utilise et, surtout, sur la volonté de cette dernière de contribuer activement à l'essor du français ».

Jeter des ponts entre majorités et communautés de langue officielle

« Pour bâtir la francophonie canadienne », avance Denis Desgagné, le président-directeur général du Centre de la francophonie des Amériques, « il est indispensable que les francophones et les autres Canadiens apprennent à travailler ensemble, dans un rapport gagnant-gagnant ».

M. Desgagné a acquis cette conviction profonde lorsqu'il dirigeait l'Assemblée communautaire fransaskoise. « On s'est rendu compte un jour que la majorité nous connaissait mal. De notre côté, on a fini par découvrir que la majorité saskatchewanaise est en fait composée de minorités : à côté des Métis, on trouve des gens d'origine allemande, ukrainienne, etc. Il était temps de faire éclater les silos et de faire en sorte que nous nous connaissions mieux. »

En se parlant, Métis et Fransaskois ont commencé à panser certaines des blessures profondes que 125 ans d'histoire avaient causées. Ils ont aussi jeté les bases d'une collaboration nouvelle qui a récemment pris la forme d'un projet prometteur de valorisation du terroir de la région de Batoche et de ses produits.



Marc Arnal
Alberta

Les Anglo-Québécois tendent la main aux francophones

Les communautés anglophones du Québec montrent une volonté forte de s'épanouir et de préserver leur identité propre, mais tant leurs leaders que leurs membres sont fermement convaincus qu'elles ne pourront atteindre cet objectif qu'à condition de travailler de concert avec la majorité francophone. Cela explique la tenue d'événements comme la Journée des Townshippers qu'a créée voilà 30 ans la communauté anglophone des Cantons-de-l'Est comptant quelque 35 000 personnes pour célébrer son enracinement à ce territoire de même que pour resserrer les liens qui l'unissent aux 400 000 résidents de langue française des Cantons-de-l'Est. « [L'intégration] s'inscrit dans l'approche générale préconisée pour inciter [francophones et anglophones] à travailler et à vivre ensemble dans les Cantons-de-l'Est[7]. »

1.2 LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

La dualité linguistique : un actif précieux

Au Canada, plus de cinq millions de personnes se disent capables de s'exprimer dans les deux langues officielles[8]. Cette dualité linguistique représente une valeur canadienne fondamentale, un actif précieux sur tous les plans.

Dans la sphère économique, la présence d'une main-d'œuvre bilingue et bien scolarisée explique en partie que, dans les années 1990 et 2000, le Nouveau-Brunswick soit devenu un lieu attrayant pour implanter de grands centres d'appels[9]. En outre, le fait que Montréal soit la ville d'Amérique du Nord comptant le plus de personnes bilingues et trilingues lui confère un avantage important à l'ère de la mondialisation et explique en partie que, malgré la crise économique actuelle, la métropole du Québec continue de se démarquer dans le secteur des hautes technologies[10].

Sur le plan politique, il est indiscutable que la dualité linguistique demeure un facteur de cohésion important dans la société canadienne. Ainsi, selon un sondage d'opinion publique récent de la firme Angus Reid, 62 p. 100 des Canadiens ont l'impression de vivre dans un pays bilingue. De plus, 84 p. 100 des Québécois jugent qu'il est important de maîtriser les deux langues officielles[11].

7 Scott Stevenson, « Sur le chemin des Cantons », *Au-delà des mots*, 16 août 2010, version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/newsletter_cyberbulletin/16_08_2010/townships_cantons_f.htm) consultée le 31 mars 2011.

8 Statistique Canada, *Connaissance des langues officielles (5), nombre de langues non officielles connues (5), groupes d'âge (17A) et sexe (3) pour la population, pour le Canada, les provinces, les territoires, les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement, Recensement de 2006–Données-échantillon (20 %) (tableau). Tableaux thématiques : Connaissance des langues officielles*, produit n° 97-555-XCB2006009 au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, 22 octobre 2007.

9 Carol Power, « New Brunswick called best place for a call center », *American Banker*, 65 (8) (12 janvier 2000) (en anglais seulement).

10 Affaires étrangères et Commerce international Canada, « Le Grand Montréal demeure un marché hautement attractif pour les investisseurs étrangers », *Centre de ressources pour les médias*, 28 septembre 2010, version en ligne (http://media.investiraucanada.gc.ca/fra/le-canada-dans-les-nouvelles/le-grand-montreal-demeure-un-marche-hautement-attractif-pour-les-investisseurs-etrangers.aspx) consultée le 31 mars 2011.

11 Vision Critical / Angus Reid, *Sondage Angus Reid-La Presse*, sondage d'opinion publique portant sur le bilinguisme, 9 et 10 février 2011, version en ligne (http://pdf.cyberpresse.ca/lapresse/bilinguisme.pdf) consultée le 31 mars 2011.

En outre, le bilinguisme de ses institutions fédérales a permis au Canada de faire partie des pays qui ont envoyé des Casques bleus francophones en Haïti, soldats dont la contribution exceptionnelle a été soulignée par le Représentant spécial du Secrétaire général des Nations Unies[12].

Le double atout du Canada

S'il ne fait nul doute que l'anglais constitue la *lingua franca* de ce début de siècle, le français demeure l'une des langues les plus enseignées et utilisées dans les pays africains, arabes, européens, hispaniques et anglophones. « En fait, jamais dans l'histoire du français autant de personnes n'ont appris et parlé cette langue[13]. »

En matière culturelle, les Canadiens sont d'avis que la dualité linguistique constitue un facteur d'enrichissement considérable. Ainsi, 29 p. 100 des Québécois de langue française regardent autant d'émissions de télévision en anglais qu'en français[14], et de 20 à 26 p. 100 des Canadiens de langue anglaise ont assisté à au moins un événement culturel à caractère francophone au cours de l'année[15].

Comme les parties de la *Loi sur les langues officielles* forment un tout cohérent, promouvoir la dualité linguistique constitue à la fois un objectif en soi ainsi qu'un moyen de mieux servir le public, de favoriser l'utilisation accrue du français et de l'anglais comme langues de travail de l'administration fédérale et, aussi, de renforcer la vitalité des communautés de langue officielle.

Par exemple, non seulement les programmes d'enseignement du français langue seconde ouvrent de nouveaux horizons aux anglophones et aux allophones du Canada, mais ils rapportent aussi aux communautés francophones. En effet, parfois, les jeunes et les adultes qui apprennent le français tissent des liens avec la communauté ou en deviennent des membres actifs en se joignant à elle ou en fréquentant ses institutions.

Il importe de rappeler que la responsabilité de promouvoir la dualité linguistique incombe d'abord et avant tout au gouvernement du Canada. Les institutions fédérales ne peuvent pas cependant faire cavalier seul. Elles doivent établir des partenariats avec d'autres acteurs, comme les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux, les établissements postsecondaires, les entreprises et les organisations non gouvernementales.

Les choses progressent, mais il y a toujours place à l'amélioration

On est encore loin du respect de la *Loi sur les langues officielles* et de la vision que le commissaire aux langues officielles a présentée dans son rapport annuel de 2008-2009, celle d'un pays qui ne rate aucune occasion de refléter la dualité linguistique, de la célébrer et de l'accentuer.

12 « La sécurité et la santé, principales préoccupations de Stephen Harper », *Métropole Haiti*, 21 juillet 2007, version en ligne (www.metropolehaiti.com/metropole/full_une_fr.php?id=12854) consultée le 31 mars 2011.

13 Jacques Leclerc, « Le français », *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, Université Laval, 2010, page Web (www.tlfq.ulaval.ca/axl/langues/2vital_inter_francais.htm) consultée le 31 mars 2011.

14 Ministère de la Culture et des Communications du Québec, *La pratique culturelle au Québec en 2004 : Recueil statistique*, Québec, 2005, p. 9. Également en ligne (www.mcccf.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/pratique_2004_1.pdf); consultation le 31 mars 2011.

15 Jack Jedwab, *La francophonie et la consommation culturelle : est-ce que la* Loi sur les langues officielles *est le précurseur des politiques multiculturelles?*, Montréal, Association d'études canadiennes, 2009, diapositive 15, version en ligne (www.acs-aec.ca/fr/recherche-sociale/la-langue) consultée le 31 mars 2011.

On l'a vu à Vancouver, alors que la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques d'hiver de 2010 n'a pas su refléter pleinement la dualité linguistique canadienne[16]. On le remarque aussi chaque jour lorsque le gouvernement prend trop peu de moyens pour rappeler à l'ensemble des dirigeants et des employés fédéraux que la dualité linguistique est une valeur essentielle. À cet égard, il importe de s'assurer que celle-ci n'est pas uniquement reconnue le deuxième jeudi de septembre marquant la Journée de la dualité linguistique.

Cinq provinces, cinq jours de discussion

Comme suite à l'étude *Deux langues, tout un monde de possibilités : L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes*[17], le Commissariat aux langues officielles et Canadian Parents for French ont organisé en 2010-2011 une série de cinq tables rondes sur la question de l'enseignement de la langue seconde dans les universités de l'Atlantique et du Manitoba. Ces tables rondes ont permis aux participants de discuter des obstacles à surmonter pour faire en sorte que les jeunes Canadiens deviennent bilingues. Elles ont aussi servi à faire connaître des pratiques intéressantes que l'ensemble des acteurs devrait adopter[18].

Les obstacles à franchir pour augmenter le nombre de Canadiens bilingues sont nombreux. Au Québec, ils incluent une pénurie de professeurs qualifiés d'anglais langue seconde pour enseigner au primaire ou au secondaire. Ailleurs au Canada, puisqu'il n'y a pas assez de programmes postsecondaires en français, les étudiants ne peuvent donc pas suivre de cours dans leurs domaines de spécialisation dans leur langue.

Lorsqu'on parle de l'apprentissage de la langue seconde, un problème en particulier mérite d'être soulevé : les jeunes allophones des provinces anglophones ont encore trop de difficulté à s'inscrire dans des programmes d'immersion française.

Le rapport de Canadian Parents for French, *L'état de l'enseignement du français langue seconde au Canada de l'an 2010 – Sommaire exécutif*[19], aborde d'ailleurs cette question. On y apprend d'abord qu'à l'extérieur du Québec, beaucoup de parents allophones souhaiteraient que leur enfant puisse apprendre à maîtriser le français. Toutefois, une proportion élevée d'entre eux ne reçoit pas d'information sur les programmes d'immersion française offerts dans le système scolaire. De plus, trop d'élèves allophones se voient décourager, voire carrément interdire, de suivre un enseignement en français langue seconde.

Il faudrait, au contraire, que le gouvernement fédéral encourage l'ensemble de ses partenaires du milieu de l'éducation à prendre des mesures pour bien faire connaître les programmes d'immersion française aux parents allophones, ainsi que pour faciliter et encourager l'inscription de leurs enfants à ces programmes. Il conviendrait aussi de mieux sensibiliser le personnel scolaire au fait que les allophones tireraient avantage de bien maîtriser le français.

16 Commissariat aux langues officielles, *Rapport final sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver*, Ottawa, 2010, p. 11. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/stu_etu_122010_f.php); consultation le 31 mars 2011.

17 Commissariat aux langues officielles, *Deux langues, tout un monde de possibilités : L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes*, Ottawa, 2009. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/stu_etu_102009_f.php); consultation le 31 mars 2011.

18 Commissariat aux langues officielles, *Quatre provinces, quatre jours : Rapport sur les discussions des tables rondes en Atlantique sur le continuum des possibilités d'apprentissage en langue seconde*, Ottawa, 2010. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/stu_etu_082010_f.php); consultation le 31 mars 2011.

19 Canadian Parents for French, *L'état de l'enseignement du français langue seconde au Canada de l'an 2010 – Sommaire exécutif*, Ottawa, 2010, p. 5. Également en ligne (www.cpf.ca/fra/pdf/FINAL%20FSL%20REPORT%20(FRENCH).pdf); consultation le 31 mars 2011.

Quand les encouragements ne viennent pas

« – Votre fils étudie-t-il le français?
– Non.
– A-t-il eu le choix d'étudier le français?
– Les enseignants sont d'avis que c'est trop difficile pour eux.
– Qu'en pensez-vous?
– Non, je pense que les enfants ont besoin d'en apprendre davantage. Mais ils disent que non, non, il n'a pas besoin du français, qu'il a seulement besoin de l'anglais... J'ai dit à l'enseignante qu'il avait besoin du français, et elle a répondu que non, que peut-être que le français était trop difficile pour lui, que peut-être que l'année prochaine il pourrait prendre des cours de français, et mon mari a dit que non, non, le français est vraiment important ici... Oui, ils répètent que c'est trop difficile pour lui [...]
– Êtes-vous d'accord?
– Non [...]. Mais pour cette année, c'est correct. J'écoute l'enseignante. Mais l'année prochaine, il suit des cours de français. »
[traduction]

Témoignage d'un parent allophone de North Bay[20]

1.3 CES DÉFIS APPELLENT DES CHANGEMENTS

Il reste du progrès à faire avant que les communautés de langue officielle atteignent le degré de vitalité auquel elles aspirent, que la dualité linguistique soit enfin reconnue comme une valeur fondamentale du Canada et que les Canadiens qui souhaitent apprendre l'autre langue officielle puissent le faire.

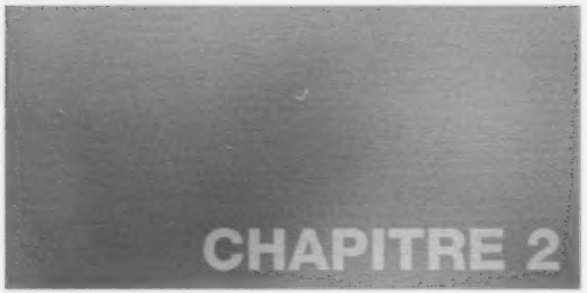
Pour surmonter les difficultés qui freinent la vitalité, tant les communautés que les acteurs investis dans les questions de dualité linguistique ont besoin du soutien du gouvernement du Canada et des institutions fédérales, un soutien dont ils bénéficient déjà en partie. Par exemple, la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* a permis de démarrer ou de poursuivre de nombreux projets visant à valoriser la dualité linguistique auprès de tous les Canadiens, à favoriser le développement économique des communautés et à améliorer la situation de ces dernières, notamment en matière de santé, d'éducation, d'immigration et de culture.

20 Callie Mady, *Voices of Allophone Adults and Allophone University Students: Perspectives and Experiences with French as a Second Official Language in Canada*, Ottawa, Canadian Parents for French, 2010, p. 28, version en ligne (www.cpf.ca/eng/resources-reports-fsl.html) consultée le 31 mars 2011 (en anglais seulement).

Le gouvernement et les institutions devront toutefois améliorer la qualité de leurs interventions pour que les communautés surmontent leurs défis. Lors des journées de dialogue que Patrimoine canadien a organisées, en mai 2010, au sujet du programme des langues officielles et de la Feuille de route 2008-2013, les représentants des communautés de langue officielle ont entre autres insisté sur la nécessité d'améliorer l'arrimage et la concertation institutions-institutions et institutions-communautés, que ce soit à l'échelle nationale ou régionale.

De plus, comme l'ont fait valoir les communautés lors des journées de dialogue, il faudra davantage qu'un plan d'action quinquennal pour promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne. Le gouvernement devra aussi se montrer plus déterminé à mettre en œuvre la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* qu'il ne l'est actuellement; Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada devront jouer un rôle accru dans cette mise en œuvre; et toutes les institutions fédérales devront pleinement satisfaire à leurs obligations en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

En outre, le 9 mars 2011, le Commissariat aux langues officielles a tenu le forum de discussion *La mise en œuvre de la partie VII de la Loi* sur les langues officielles : *Comprendre, dialoguer, agir*. Cet événement, qui a réuni plus d'une centaine de représentants d'institutions fédérales, de communautés de langue officielle et d'autres secteurs, a été un succès. Plusieurs participants ont indiqué que l'événement leur avait permis d'établir ou de poursuivre un dialogue, en plus d'accroître la compréhension commune des enjeux et des défis en ce qui a trait à la mise en œuvre de la partie VII et des mesures positives.



DES CHANGEMENTS SONT REQUIS

Dans son rapport annuel de 2006-2007[1], le commissaire aux langues officielles émettait trois principes pour guider le gouvernement du Canada et les institutions fédérales dans la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* :

- Développer un réflexe partie VII.
- Favoriser la participation active des citoyens.
- Établir un processus continu d'amélioration des politiques et des programmes liés à la partie VII.

Ces principes sont tout autant d'actualité aujourd'hui qu'ils l'étaient voilà quatre ans. Ainsi, le gouvernement et les institutions se doivent d'assurer la promotion adéquate du français et de l'anglais dans la société canadienne en appliquant ces trois principes.

1 Commissariat aux langues officielles, *Rapport annuel 2006-2007*, Ottawa, 2007, p. 34 à 37. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/ar_ra_2006_07_f.php), consultation le 31 mars 2011.

Par surcroît, pour appliquer convenablement ces trois principes, il faut réunir l'ensemble des composantes du cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*[2]. En effet, on ne peut y arriver sans que les employés fédéraux connaissent et comprennent les obligations que leur confère la partie VII, sans qu'ils aient la volonté de la mettre en œuvre, et sans qu'ils planifient et évaluent adéquatement leurs activités en la matière.

Il existe des lacunes dans l'action du gouvernement du Canada, des institutions fédérales qui jouent un rôle clé dans la mise en œuvre de la partie VII et des autres institutions fédérales. Il leur arrive encore trop souvent de manquer des occasions intéressantes de promouvoir la dualité linguistique ou d'aider les communautés de langue officielle à surmonter leurs défis. L'application des principes de la mise en œuvre de la partie VII et du cercle vertueux pourrait aider.

2.1 LE GOUVERNEMENT DU CANADA

En attente d'un signal clair

Cinq ans après les modifications à la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement du Canada n'a toujours pas affirmé haut et fort que le respect proactif et intégral de la partie VII de la *Loi* constitue une priorité. Ainsi, on attend toujours que le gouvernement donne le signal en faisant savoir aux Canadiens que la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne demeure une valeur essentielle.

Le gouvernement a raté une occasion en or d'envoyer ce signal dans la réponse[3] qu'il a donnée au rapport de 2010[4] du Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Dans sa réponse, le gouvernement se contente de décrire la structure administrative existante des langues officielles et de parler du rôle exemplaire que jouent en ce domaine certaines institutions comme Patrimoine canadien ou le ministère de la Justice. On ne discerne pas dans sa réponse une volonté d'en faire davantage ou de s'améliorer en ce qui a trait à la partie VII. Aucune réponse directe aux recommandations n'est offerte.

Ainsi, le gouvernement passe sous silence la question des mesures positives, alors que le Comité sénatorial permanent des langues officielles s'y attarde longuement dans son rapport[5]. Entre autres, le gouvernement ne rappelle nullement à l'ensemble des institutions fédérales qu'elles doivent endosser leurs responsabilités et prendre des moyens concrets pour promouvoir le français et l'anglais. La réponse du gouvernement n'esquisse aucune solution pour aider les institutions qui sont peu au fait des enjeux de la partie VII à surmonter les défis devant lesquels elles se trouvent au quotidien.

Pour réitérer son engagement envers la partie VII, le gouvernement gagnerait notamment à accentuer d'une part les responsabilités du Conseil du Trésor et à renforcer d'autre part le rôle de Patrimoine canadien.

2 Voir le graphique 1 de l'introduction.

3 Patrimoine canadien, *Réponse du gouvernement au troisième rapport du Comité sénatorial permanent des langues officielles* : La mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* : On peut faire encore mieux, Ottawa, 7 décembre 2010. Non publié.

4 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *La mise en œuvre de la partie VII de la* Loi sur les langues officielles : *On peut faire encore mieux*, Ottawa, 2010. Également en ligne (www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/commbus/senate/com-f/offi-f/rep-f/rep03jun10-f.pdf); consultation le 31 mars 2011.

5 Le Comité sénatorial permanent des langues officielles a utilisé le terme « mesure positive » 69 fois dans son rapport de 2010 sur la partie VII.

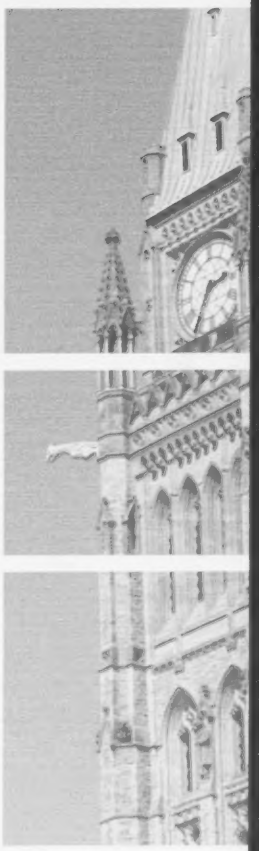
Actuellement, la *Loi sur les langues officielles* comporte une lacune considérable qu'il faudrait combler. La partie VIII de la *Loi* confère au Conseil du Trésor la responsabilité importante d'élaborer les politiques visant à préciser la manière dont s'appliquent les parties IV, V et VI de la *Loi*, soit respectivement les communications avec le public et la prestation des services, la langue de travail, et la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise. Cependant, elle ne lui attribue pas une telle responsabilité en ce qui a trait à la partie VII, soit la promotion du français et de l'anglais.

En 2005, les modifications apportées à la *Loi sur les langues officielles* ont permis de préciser les obligations des institutions fédérales en vertu de la partie VII. Cependant, la partie VIII de la *Loi* n'a pas été modifiée pour conférer au Conseil du Trésor l'autorité d'élaborer des politiques en matière de promotion du français et de l'anglais.

Les passages de la *Loi* traitant du rôle de coordination de Patrimoine canadien n'ont pas non plus été modifiés. Il s'agit d'une lacune considérable. Bien que son rôle de coordination ait permis à Patrimoine canadien d'élaborer un guide fort utile visant à orienter les institutions dans l'exercice de leurs responsabilités en vertu de la partie VII, cet instrument pourrait être perçu comme contraignant et directif au même titre que les politiques et les directives qu'élabore le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en vertu de la partie VIII.

Cette lacune considérable constitue aussi une entrave sérieuse à la bonne gouvernance de la *Loi* et explique qu'aucune politique portant spécifiquement sur la mise en œuvre de la partie VII ne fasse partie de l'exercice de révision 2010-2011 des politiques sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Dans le contexte où l'on note que les institutions fédérales interprètent toutes leurs obligations en vertu de la partie VII de manières différentes, le commissaire est d'avis que le temps est venu pour le gouvernement de modifier la partie VIII de la *Loi sur les langues officielles*. Ainsi, le Conseil du Trésor aurait l'autorité légale de surveiller l'application de la partie VII au moyen de politiques ou de directives et, au besoin, de règlements, et ce, en collaboration avec Patrimoine canadien, dont le rôle est la coordination. Cela aiderait grandement les institutions fédérales à appliquer la *Loi* en utilisant une approche globale plutôt que parcellaire. De cette manière, elles éviteraient de créer des incohérences en détachant la mise en œuvre de la partie VII de la partie IV, par exemple.



RECOMMANDATION 1

Étant donné :

- que le Conseil du Trésor et le ministère du Patrimoine canadien ont un rôle particulier et complémentaire à jouer dans la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*;
- que le Conseil du Trésor et le ministère du Patrimoine canadien n'ont actuellement ni le pouvoir ni l'autorité pour bien guider les institutions fédérales dans la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*;
- que le Conseil du Trésor n'a pas actuellement l'autorité d'élaborer des politiques en ce qui a trait à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*;

Le commissaire aux langues officielles recommande au premier ministre du Canada de modifier la partie VIII de la *Loi sur les langues officielles* afin de confier au Conseil du Trésor les responsabilités suivantes : établir des principes d'application de la partie VII; recommander au gouverneur en conseil des mesures réglementaires d'application de la partie VII; donner des instructions pour l'application de la partie VII; et informer le public et les institutions fédérales sur les principes et programmes d'application de la partie VII.

Les faits parlent d'eux-mêmes

Si le gouvernement met en œuvre la recommandation 1 sans délai, il enverra alors le message incontestable qu'il accorde de l'importance à la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, contrairement à ce que ses actions récentes pourraient laisser croire.

Parfois, le gouvernement prend certaines décisions qui nuisent à l'épanouissement des communautés de langue officielle et à l'égalité réelle des deux langues officielles du pays. Par exemple, la fermeture du Collège militaire royal de Saint-Jean en 1995 a eu des effets néfastes sur la dualité linguistique au Canada et sur le bilinguisme des élèves-officiers. Pour Richard Carrier, professeur adjoint au Collège militaire royal du Canada à Kingston, le Collège militaire royal de Saint-Jean « donn[ait] l'occasion aux jeunes francophones et à de très nombreux anglophones de devenir des officiers bilingues. [...] Saint-Jean, conclut M. Carrier, aura toujours l'immense avantage d'offrir aux anglophones qui y étudient un véritable milieu de vie francophone, une immersion dont sont privés ceux qui entrent directement à Kingston[6] ».

Au cours des dernières années, les décisions prises pour permettre la relance de cette institution semblent indiquer que le gouvernement reconnaît avoir commis une erreur. Cependant, l'histoire semble avoir tendance à se répéter puisque, depuis le renforcement de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* en 2005, le gouvernement a pris d'autres décisions sans tenir compte de leurs répercussions sur la dualité linguistique et le développement des communautés de langue officielle.

Par exemple, en 2006, le gouvernement a éliminé le Programme de contestation judiciaire, un geste qu'il a reconsidéré à la suite d'un recours judiciaire de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada en créant le Programme d'appui aux droits linguistiques.

Plus récemment, le gouvernement a aussi pris la décision d'éliminer le questionnaire complet obligatoire du Recensement de 2011 sans consulter les communautés de langue officielle et les autres acteurs. Cette décision a fait l'objet de nombreuses plaintes qui ont été déposées auprès du Commissariat aux langues officielles. Selon les allégations des plaignants, en supprimant sans consultation l'un des outils servant à brosser un portrait de la situation des communautés de langue officielle et à mesurer leur vitalité, le gouvernement du Canada a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, notamment de la partie VII[7].

De par les pouvoirs que lui confère la *Loi*, le commissaire aux langues officielles a dû limiter la portée de son enquête aux institutions fédérales visées par les plaintes et ayant pris part au processus de décision du gouvernement. Ces institutions fédérales sont Industrie Canada, Patrimoine canadien, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Statistique Canada. Finalement, ayant constaté que ces institutions fédérales n'avaient eu aucun rôle à jouer dans le processus décisionnel, le commissaire a conclu qu'elles n'avaient pas manqué à leurs obligations en vertu de la *Loi*.

6 Richard Carrier, « Le Collège militaire royal de Saint-Jean : 10 ans après », *Revue militaire canadienne*, hiver 2006-2007, p. 40 et 44. Également en ligne (www.journal.forces.gc.ca/vo7/no4/carrier-fra.asp); consultation le 31 mars 2011.

7 Les plaignants ont également invoqué la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

Parallèlement, le commissaire est aussi d'avis que le gouvernement demeure néanmoins responsable de la pleine mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*, qu'il doit s'assurer que ses décisions n'entravent ni le développement ni la vitalité des communautés de langue officielle et qu'il doit évaluer les retombées négatives potentielles de ses décisions. De plus, si une décision ou activité risque d'avoir des retombées négatives, le gouvernement doit adopter des mesures qui permettront d'atténuer ces effets.

Dans le cas de la décision d'éliminer le questionnaire complet obligatoire du Recensement de 2011, le commissaire partage les préoccupations des communautés de langue officielle et des chercheurs. Comme eux, il s'inquiète de la qualité des données qui seront recueillies au moyen de l'Enquête nationale auprès des ménages, puisqu'elle est à participation volontaire. Il se demande également si cette manière permettra de saisir l'évolution des communautés francophones ou anglophones en situation minoritaire. Finalement, il se demande si elle permettra d'évaluer adéquatement les répercussions des mesures mises en place pour appuyer leur développement ou promouvoir la dualité linguistique.

La bonne application des trois principes de la mise en œuvre de la partie VII qu'a énoncés le commissaire, notamment celui voulant que le gouvernement favorise la participation active des communautés de langue officielle et des acteurs de la société civile aux questions qui les touchent, aurait pourtant permis au gouvernement de bien évaluer les répercussions de sa décision sur la mise en œuvre de la *Loi*. L'ajout, après coup, de deux questions sur les langues officielles dans le questionnaire abrégé obligatoire[8] renforce l'idée que la dualité linguistique était bien loin des préoccupations du gouvernement lorsqu'il a pris sa décision.

Le gouvernement dit reconnaître l'importance de disposer de données probantes pour bien cibler ses interventions et il avance que des mesures seront prises pour garantir la fiabilité de l'information recueillie. Selon l'information qu'il a rendue publique, Statistique Canada effectue des simulations pour mesurer l'incidence potentielle sur certaines communautés du passage à un questionnaire facultatif. Cependant, il semble que Statistique Canada n'ait pas tenu compte de façon systématique de la dimension linguistique dans ces simulations. Le commissaire portera une attention particulière à la façon dont l'information sera recueillie pour mesurer l'évolution des communautés de langue officielle.

L'application intégrale de la *Loi sur les langues officielles* ne peut se faire sans données linguistiques fiables et comparables à celles que le gouvernement du Canada recueillait à l'aide du formulaire complet du recensement. Sans données probantes,

8 Les deux questions ajoutées sont : « 1) Cette personne parle-t-elle suffisamment bien le français ou l'anglais pour soutenir une conversation? 2a) Quelle langue cette personne parle-t-elle le plus souvent à la maison? 2b) Cette personne parle-t-elle régulièrement d'autres langues à la maison? ». Voir Industrie Canada, *Déclaration du ministre de l'Industrie Tony Clement à propos des changements apportés au Recensement de la population de 2011*, communiqué de presse, Ottawa, 11 août 2010, version en ligne (www.ic.gc.ca/eic/site/ic1.nsf/fra/05762.html) consultée le 31 mars 2011.

ni le gouvernement ni les institutions ni leurs partenaires ne seront en mesure d'appuyer adéquatement le développement des communautés de langue officielle. Ils ne pourront pas non plus promouvoir la dualité linguistique efficacement et évaluer les retombées de leurs actions en vertu de la partie VII.

La partie VII ne se réduit pas à la Feuille de route 2008-2013

Le gouvernement présente souvent l'adoption de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* comme une preuve de son appui indéfectible à la *Loi sur les langues officielles*, notamment à la partie VII.

Ce programme quinquennal constitue sans conteste l'une des activités centrales du gouvernement du Canada en matière de langues officielles. En effet, le gouvernement investira d'ici 2013 environ 1,1 milliard de dollars pour promouvoir la dualité linguistique et appuyer l'épanouissement des communautés de langue officielle dans les secteurs comme la santé, l'immigration ou les arts.

Étant donné que ce programme est un outil stratégique important, il faut à tout prix que le gouvernement évite de recréer la même situation que lors de l'élaboration de la Feuille de route 2008-2013, soit une conception hâtive et une adoption de dernière minute, et ce, surtout dans l'intérêt des communautés de langue officielle. Heureusement, Patrimoine canadien et les autres partenaires de la Feuille de route 2008-2013 ont déjà amorcé le travail et entamé une réflexion sur l'avenir de cette dernière.

Cela dit, la Feuille de route 2008-2013 ne constitue pas une réponse complète aux besoins des communautés de langue officielle, loin de là. Pour que cela change fondamentalement, il faudrait que la prochaine édition vise bien plus que 15 institutions fédérales, comme c'est le cas actuellement.

L'évaluation de la Feuille de route 2008-2013

La *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*, le plan d'action du gouvernement fédéral en matière de langues officielles, a été adoptée en 2008. Selon l'information qu'a obtenue le Commissariat aux langues officielles, Patrimoine canadien entend procéder à un examen de mi-parcours de la Feuille de route 2008-2013 en 2011-2012 et a déjà entamé une réflexion tournée vers l'avenir. Le moment paraît bien choisi. Cela permettra aux institutions fédérales et à l'ensemble de leurs partenaires de faire le point sur les retombées de la Feuille de route 2008-2013, de définir les points forts et les points faibles des initiatives gouvernementales et d'esquisser les bases du prochain plan quinquennal. Pour que cet exercice aboutisse aux résultats escomptés, Patrimoine canadien aura besoin des ressources nécessaires à la réalisation de ce travail. Il faudra aussi s'assurer que les communautés et les autres partenaires clés ont les moyens de pleinement y prendre part.

2.2 LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CLÉS DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTIE VII

Le rôle des institutions fédérales clés

Au sein du gouvernement, deux institutions jouent un rôle clé dans la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* : Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. En plus de ces deux institutions, le ministère de la Justice prend part aussi à cette mise en œuvre en offrant aux institutions fédérales des conseils sur la manière d'appliquer cette partie de la *Loi*. Entre autres, il a pris part à la conception du guide de la mise en œuvre de la partie VII de Patrimoine canadien. Il surveille aussi les dossiers ayant trait aux obligations gouvernementales en cette matière.

En vertu de l'article 42 de la *Loi*, Patrimoine canadien quant à lui est le Ministère responsable de susciter et d'encourager la coordination visant à ce que les institutions fédérales mettent en œuvre la partie VII. Pour ce faire, il anime un réseau de coordonnateurs nationaux de l'article 41 qui travaillent au sein des institutions fédérales et qui offrent régulièrement des conseils d'appoint pour aider les institutions fédérales à remplir leurs obligations.

De son côté, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada incite les institutions fédérales à tenir compte de la partie VII aux stades de la planification et de la réalisation des soumissions au Conseil du Trésor. De plus, il appuie les démarches qu'entreprennent les conseils fédéraux régionaux, qui se composent de hauts fonctionnaires fédéraux, ainsi que le réseau des champions des langues officielles pour faciliter la collaboration entre les institutions fédérales et les communautés de langue officielle.

Patrimoine canadien et l'article 42

En général, dans les diverses régions du Canada, les institutions fédérales apprécient l'appui que leur offre Patrimoine canadien en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les langues officielles*. Ce ministère facilite la concertation interministérielle, c'est-à-dire qu'il réunit et facilite les échanges entre plusieurs ministères sur un même enjeu. Par exemple, les coordonnateurs de l'article 41 de tous les ministères se sont rencontrés en octobre 2010 pour discuter des progrès accomplis en ce qui a trait à la vitalité des communautés francophones des trois territoires du Canada et de la nouvelle étude[9] qu'a menée l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques en partenariat avec Patrimoine canadien et le Commissariat aux langues officielles. Les représentants des communautés francophones du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont pu expliquer les enjeux auxquels ils sont actuellement confrontés. Les personnes réunies, chercheurs, membres des communautés et employés de la fonction publique, ont ensuite cerné des pistes d'initiatives concrètes qui s'inscrivent dans le respect de la partie VII.

9 Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, *La francophonie boréale : La vitalité des communautés francophones dans les territoires – Sommaire*, Moncton, 2010. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/etudes_studies_f.php), consultation le 31 mars 2011.

Quelques lacunes à corriger

Les institutions fédérales qui jouent un rôle central dans la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* ont le devoir d'épauler l'ensemble des institutions fédérales à promouvoir le français et l'anglais. Elles doivent aussi leur rappeler qu'elles ont toutes l'obligation de respecter la partie VII, de concevoir et d'appliquer des mesures positives.

Cela signifie, entre autres, que Patrimoine canadien devra mieux faire connaître les différents outils qu'il a mis au point pour aider les institutions à se conformer à la partie VII de la *Loi* et mieux les diffuser au sein de celles-ci. Pour que se manifeste un véritable réflexe partie VII, les hauts dirigeants des institutions fédérales et les responsables de toutes les fonctions de l'organisation (par exemple, programmes, communications, planification, mise en œuvre des politiques) devront utiliser ces outils.

Pour favoriser l'intégration de la partie VII à la culture organisationnelle de chaque institution fédérale, Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada devront aussi collaborer plus étroitement l'un avec l'autre. Comme le souligne notamment la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, ces deux institutions ne « travaillent pas toujours de concert et leurs approches ne sont pas toujours complémentaires[10] ».

L'importance de la concertation en matière de promotion du français et de l'anglais a amené le Comité sénatorial permanent des langues officielles à émettre une recommandation dans son rapport de 2010, soit que le réseau des coordonnateurs nationaux responsables de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* relevant de Patrimoine canadien ainsi que le Réseau des champions des langues officielles relevant du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada « assurent une concertation efficace entre l'administration centrale des institutions fédérales et leurs bureaux régionaux[11] ».

Une meilleure concertation entre les membres de ces deux réseaux et les employés fédéraux en région favorisera grandement l'émergence sur le terrain d'initiatives prometteuses en vertu de la partie VII. Les conseils fédéraux régionaux, qui relèvent du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et dont certains possèdent un comité des langues officielles, pourront aussi favoriser la concertation centre-régions propice à la mise en œuvre de mesures positives.

Par ailleurs, il ne fait pas de doute que les acteurs clés de la mise en œuvre de la partie VII seraient mieux à même d'appuyer les institutions fédérales si le gouvernement s'assurait qu'ils disposent des ressources humaines et financières appropriées. Il est difficile pour ces acteurs d'assurer une présence soutenue dans les régions lorsque les moyens leur manquent pour agir. Par exemple, le Comité sénatorial permanent des langues officielles rapporte que, selon la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, « Patrimoine canadien en Nouvelle-Écosse n'a pas les moyens de jouer son rôle décrit à l'article 42 de la *Loi sur les langues officielles*. Ce ministère, déplore la Fédération, n'a pas les moyens, [le] personnel ou les ressources pour le faire adéquatement en ce moment[12] ».

10 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, *La mise en œuvre de la* Loi sur les langues officielles : *Une nouvelle approche – une nouvelle vision*, Ottawa, 2009, p. 16. Également en ligne (www.fcfa.ca/documents/doc_LLO_FR.pdf); consultation le 31 mars 2011.

11 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *On peut faire encore mieux*, p. 53.

12 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, fascicule n° 17, Ottawa, 11 juin 2007, p. 7. Également en ligne (www.parl.gc.ca/39/1/parlbus/commbus/senate/com-f/offi-f/17ev-f.htm?Language=F&Parl=39&Ses=1&comm_id=595); consultation le 31 mars 2011.

Il faut davantage de coopération intergouvernementale

Pour Linda Leith, présidente du Quebec Community Groups Network, « les gouvernements fédéral et provinciaux devraient coopérer davantage en ce qui a trait à la mise en application de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, que l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais dans les bureaux du gouvernement fédéral au Québec est importante et que la prestation des services devrait être liée au développement de la communauté[13] ».

2.3 L'ENSEMBLE DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

La partie VII vise toutes les institutions

Il ne faut pas oublier que la responsabilité de mettre en œuvre la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* relève d'abord et avant tout des institutions fédérales. Certaines d'entre elles croient toutefois, erronément, que cette partie de la *Loi* ne les concerne pas. D'autres se méprennent sur ce qu'est, réellement, une mesure positive. D'autres, enfin, se montrent toujours incapables de mettre en œuvre certaines pratiques efficaces de promotion du français et de l'anglais.

Plusieurs institutions fédérales se comportent actuellement comme si elles n'avaient que des obligations réduites conformément à la partie VII, voire pas d'obligations du tout.

Certaines croient ainsi que seule la trentaine d'institutions désignées en vertu du *Cadre de responsabilisation pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la* Loi sur les langues officielles ont légalement le devoir de favoriser le développement des communautés de langue officielle et de faire la promotion de la dualité linguistique. D'autres sont d'avis que la partie VII leur confère des obligations, mais qu'elle ne s'applique pas à tous les volets de leurs activités.

Il importe, dans ce contexte, de réitérer que toutes les institutions fédérales, sans exception, ont l'obligation de promouvoir le français et l'anglais au Canada.

Un bon processus n'est pas en soi une mesure positive

En plus des institutions qui ne se considèrent pas comme étant assujetties à la partie VII de la *Loi*, on trouve celles qui concluent à tort qu'elles ont rempli leurs obligations en matière de promotion du français et de l'anglais, alors que ce n'est pas le cas.

Ainsi, certaines institutions pensent mettre en œuvre des mesures positives lorsqu'elles s'efforcent de respecter la partie IV portant sur les communications avec le public et la prestation des services. Ce n'est pas le cas, même si les communautés de langue officielle et les citoyens bilingues en profitent évidemment lorsque des services de qualité égale en français et en anglais sont offerts dans leur région.

13 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, fascicule n° 7, Ottawa, 13 septembre 2010, p. 10. Également en ligne (www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/commbus/senate/Com-f/offi-f/07eva-f.htm?Language=F&Parl=40&Ses=3&comm_id=595), consultation le 31 mars 2011.

D'autres institutions manquent pour leur part à leurs obligations, parce qu'elles confondent processus et résultats. Par exemple, les institutions fédérales doivent mettre en place des processus afin de sensibiliser leur personnel à l'importance d'appliquer la partie VII. Elles doivent aussi se documenter et consulter les communautés de langue officielle pour être en mesure de mieux comprendre leurs besoins et leurs intérêts et mieux comprendre les organismes responsables de la promotion de la dualité linguistique. Ces actions ne doivent cependant pas être perçues comme des mesures positives en soi. Il s'agit plutôt de pratiques importantes et nécessaires qui devraient permettre aux institutions de définir et de mettre en œuvre des mesures positives.

L'importance d'appliquer les principes de la partie VII

Faire preuve de détermination pour appliquer la partie VII avec énergie est parfois l'ingrédient qui manque le plus aux institutions. Ainsi, les consultations qu'a menées le Commissariat en 2010-2011 ont montré qu'en Colombie-Britannique, en Alberta et dans les territoires, les communautés francophones disent souvent éprouver de la difficulté à repérer au sein des institutions fédérales une volonté manifeste de répondre aux exigences de la partie VII. En Atlantique, plusieurs ont dit constater une indifférence quasi généralisée de la part des institutions fédérales à l'égard de la vitalité des communautés francophones.

Les leaders des communautés anglophones au Québec estiment globalement que le gouvernement du Canada fait trop peu pour soutenir le développement de leurs communautés. Aux yeux de ces leaders, l'idée que ces communautés aient aussi besoin de l'appui des institutions fédérales rencontre de la résistance, ce qui a pour effet que ces institutions ne passent pas aux actes.

D'autres institutions semblent animées d'une bonne volonté, mais manquent à leurs obligations parce qu'elles ne vont pas au bout des choses. Certaines concluent ainsi trop rapidement qu'elles ne peuvent rien faire d'utile pour promouvoir le français et l'anglais. Elles jettent l'éponge avant d'avoir exploré rigoureusement toutes les options s'offrant à elles pour soutenir les communautés ou promouvoir les avantages de la dualité linguistique. Elles devraient prendre soin de mener l'analyse à son terme avant de conclure que rien de valable ne peut être entrepris.

Par ailleurs, il importe que les institutions fédérales effectuent des consultations formelles et informelles qui soient efficaces. Parce que la case « consultation partie VII » doit être cochée, il arrive encore trop souvent que les communautés de langue officielle soient consultées de manière nonchalante ou irrégulière, plutôt que de manières appliquée et continue.

Il faut être proactif

Lors de sa comparution devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles, Linda Leith, présidente du Quebec Community Groups Network, a souligné, avec raison, que « toutes les institutions fédérales devraient tenir compte des besoins et des intérêts de nos communautés dans leur processus de décision au moyen d'un processus proactif de consultation[14] ».

Pour adapter convenablement les politiques et les programmes gouvernementaux aux besoins des francophones et des anglophones en situation minoritaire, il faudra que les dirigeants et les employés des institutions fédérales nouent un dialogue permanent avec les communautés de langue officielle, qu'ils veillent à entretenir ces canaux de communication, qu'ils utilisent et qu'ils valorisent l'information précieuse qui y circule. Néanmoins, il faut prendre garde à une chose : ce n'est pas parce qu'une institution mène une consultation que tout ce qui en découlera sera nécessairement une mesure positive qui s'inscrit dans la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Par exemple, une action qui mène à prendre en considération le français et l'anglais en matière de prestation des services avec le public demeurera une action effectuée en vertu de la partie IV, même lorsqu'elle est issue d'une consultation en vertu de la partie VII.

Par ailleurs, les institutions fédérales devront mieux collaborer les unes avec les autres. En effet, celles-ci ne se concertent pas toujours autant qu'elles le devraient en ce qui a trait à l'application de la partie VII. Et la responsabilité ne revient certainement pas uniquement à Patrimoine canadien ou au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Finalement, les diverses composantes d'une institution fédérale ratent parfois des occasions intéressantes de travailler les unes avec les autres. Ainsi, la division des communications et celle des politiques négligent parfois de communiquer l'information dont elles disposent sur les besoins des communautés. Dans un même ordre d'idées, le bureau des administrations centrales ne mise pas toujours assez sur l'apport des bureaux régionaux lors de la conception, de l'examen ou de l'évaluation de politiques et de programmes. C'est d'autant plus dommage de ne pas faire appel aux bureaux régionaux, puisque les employés de la fonction publique y travaillant entretiennent souvent de bonnes relations avec les communautés de langue officielle et connaissent mieux que quiconque les réalités locales.

14 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Délibérations*, fascicule n° 7, p. 10.

RECOMMANDATION 2

Étant donné que la position du Commissariat aux langues officielles est que :

- le gouvernement du Canada doit clairement communiquer son engagement à l'égard de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qu'il doit envoyer haut et fort le message qu'il juge important et prioritaire que les institutions fédérales la mettent en œuvre, et qu'il doit davantage les responsabiliser;
- le gouvernement du Canada doit adopter et communiquer une vision de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, tout comme il doit définir les résultats auxquels il s'attend de toutes les institutions fédérales;
- la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* ne doit pas être la seule forme que prend l'engagement du gouvernement du Canada en ce qui a trait à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, car ce plan quinquennal ne vise que 15 institutions, alors que toutes les institutions fédérales doivent prendre des initiatives susceptibles de renforcer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de favoriser la dualité linguistique;

Le commissaire aux langues officielles recommande au premier ministre du Canada et au ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles de communiquer clairement leur engagement à l'égard de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et de faire savoir qu'ils jugent important et prioritaire que toutes les institutions fédérales prennent des mesures positives pour faire la promotion du français et de l'anglais et pour appuyer le développement des communautés de langue officielle;

Le commissaire aux langues officielles recommande au greffier du Conseil privé de prendre des moyens pour responsabiliser davantage les hauts dirigeants fédéraux en ce qui a trait à la manière dont leur institution met en œuvre la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et de veiller à ce qu'ils rendent compte au public canadien des résultats obtenus en cette matière;

Le commissaire aux langues officielles recommande aux hauts dirigeants des institutions fédérales de mettre en œuvre la *Loi sur les langues officielles* de façon intégrale, c'est-à-dire d'inclure la partie VII dans les processus décisionnels de leur institution fédérale.

2.4 LE RESPECT DE LA PARTIE VII EST UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE

En résumé, pour assurer le respect de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement du Canada devra faire preuve d'une volonté nettement plus forte de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne. Il devra aussi outiller les institutions fédérales qui jouent un rôle pivot dans la mise en œuvre de la partie VII pour qu'elles soient en mesure de mieux remplir leurs fonctions.

Néanmoins, il convient de réitérer qu'en fin de compte, la responsabilité de promouvoir le français et l'anglais ainsi que d'appuyer le développement des communautés de langue officielle revient aux institutions fédérales. C'est à elles qu'il revient d'abord et avant tout de respecter leurs obligations et d'adopter les mesures positives attendues par les communautés de langue officielle et l'ensemble des Canadiens.

La route sera parfois difficile, mais certaines institutions ont commencé à montrer la voie à emprunter en réalisant des initiatives dignes de mention. Suivons leur exemple.

CHAPITRE 3

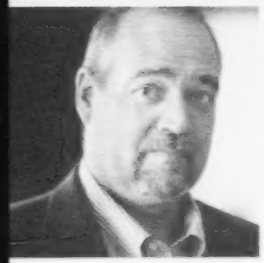
DES ACTIONS DIGNES DE MENTION

Au cours des dernières années, plusieurs institutions fédérales ont su prendre des moyens susceptibles de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle, une meilleure reconnaissance de l'importance de la dualité linguistique ainsi que l'usage accru du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Ces gestes ont parfois pris la forme d'initiatives destinées à améliorer la capacité des institutions à adopter des mesures positives. Dans d'autres cas, ils ont donné lieu à des mesures positives dont les effets sont déjà ou pourraient devenir essentiels à l'essor des communautés ou à la place accordée au français et à l'anglais.

Qu'ils illustrent des processus ou des mesures positives, les huit exemples[1] présentés ci-après témoignent bien du fait qu'assurer le respect de la partie VII est d'abord et avant tout une question de leadership et d'application des principes de mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

1 Ces exemples ne permettent pas d'évaluer la capacité des institutions fédérales mentionnées dans ce chapitre à se conformer à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Une évaluation est effectuée par le Commissariat aux langues officielles dans le chapitre 5 du présent rapport au moyen des bulletins de rendement de certaines institutions fédérales.



Michel Doiron
Nouveau-Brunswick

3.1 TRANSPORTS CANADA : L'IMPORTANCE DE LA PLANIFICATION

Exemple de : **bonne planification**
prise en compte systématique de la partie VII
Principe : **réflexe partie VII**

« Assurer la prise en compte de la partie VII n'a pas été facile pour Transports Canada », admet Michel Doiron, le champion des langues officielles de ce ministère. « Nous avons eu de la difficulté à définir les mesures positives, car selon le mandat du Ministère les communautés ne sont pas une clientèle spécifiquement ciblée. Il y a eu beaucoup de consultations pour mieux comprendre nos obligations et nous avons maintenant un plan d'action triennal qui établit un juste équilibre entre nos obligations légales, stratégiques et opérationnelles. Un plan qu'on va présenter à toutes les équipes de gestion du Ministère, pour que tous comprennent la manière dont Transports Canada compte satisfaire à ses obligations. »

Certaines institutions, de par leur mandat, ont des liens naturels avec les communautés de langue officielle. D'autres doivent réfléchir plus longuement à ces questions et effectuer une planification solide.

Voilà la raison pour laquelle les efforts qu'a menés Transports Canada en vertu de la partie VII sont dignes de mention. Ce ministère a commencé par former un comité consultatif qui traite de la partie VII et qui est composé d'une quinzaine de directeurs et de directeurs généraux provenant de toutes les sections de l'institution et de ses bureaux régionaux. Le champion des langues officielles de Transports Canada agit à titre de président. Le fait d'inclure les responsables en région témoigne d'un souci d'être aussi près de la réalité communautaire que possible et influe sur les décisions qui sont prises relativement aux activités liées à la partie VII.

Les efforts de ce comité ont notamment permis à Transports Canada d'adopter un plan triennal sur la mise en œuvre de la partie VII, lequel a enfin été adopté en octobre 2010 après des mois d'hésitation. Dans le volume II de son rapport annuel 2009-2010, le commissaire aux langues officielles déplorait que ce plan n'avait pas encore été adopté et mis en œuvre; ce retard explique d'ailleurs en forte partie la faible note (D) que cette institution a obtenue en 2009-2010 dans son bulletin de rendement en matière d'appui au développement des communautés de langue officielle et de promotion de la dualité linguistique.

Ce plan a été conçu à l'issue d'une série de consultations menées auprès des communautés de langue officielle afin qu'elles contribuent à définir leurs besoins particuliers. Ce plan découle aussi d'un examen exhaustif des programmes de l'institution et d'une définition des axes stratégiques susceptibles de permettre à Transports Canada de respecter ses obligations.

Il est encore trop tôt pour déterminer si le plan de Transports Canada débouchera véritablement sur des mesures positives. Il faut cependant saluer le fait que les autorités de ce ministère ont compris qu'il n'y a rien dans la partie VII qui sorte de l'ordinaire du travail d'une fonction publique responsable qui offre des services à tous les citoyens canadiens.

Autrement dit, pour respecter ses obligations liées à la partie VII, une institution fédérale doit toujours commencer par indiquer clairement au cours de sa planification qu'elle a la volonté de promouvoir le français et l'anglais. L'atteinte de cet objectif dépend aussi de la participation des bureaux régionaux de chaque institution.

3.2 LE RÉSEAU JUSTICE SÉCURITÉ : S'UNIR POUR ABORDER LA PARTIE VII

Exemple de : **concertation interministérielle**
leadership dans l'échange de bonnes pratiques
Principe : **processus d'amélioration continue**

En 2007, Patrimoine canadien a invité certaines institutions fédérales à établir le Réseau des intervenants dans le domaine de la justice et de la sécurité (ou Réseau Justice Sécurité), dont la Défense nationale, la Gendarmerie royale du Canada, le ministère de la Justice, Patrimoine canadien, Sécurité publique Canada, le Service des poursuites pénales du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, et Santé Canada.

Sous la direction du ministère de la Justice, les membres du Réseau Justice Sécurité ont tenu le Forum sur les jeunes francophones vulnérables en situation minoritaire qui a réuni une trentaine d'organismes œuvrant auprès des jeunes. Cette rencontre a notamment permis aux participants de nouer les liens nécessaires à leur coopération future. « Beaucoup des acteurs présents sur le terrain ne pensaient même pas que nous connaissions leurs travaux et leur existence », souligne Andrée Duchesne, avocate-conseil et gestionnaire, Francophonie, Justice en langues officielles et Dualisme juridique au ministère de la Justice.

En 2010-2011, les membres du Réseau Justice Sécurité ont décidé de participer au financement d'une recherche scientifique qui permettra de mieux cerner les facteurs de risques propres aux jeunes vulnérables des communautés de langue officielle, ceux-ci ne pouvant pas toujours obtenir des services de justice et des services sociaux dans leur langue.

« En raison de la migration interprovinciale et de l'arrivée croissante d'immigrants francophones dans les provinces à majorité anglophone et d'immigrants anglophones au Québec, les problèmes de ce genre pourraient bien se multiplier, note Andrée Duchesne. Pour produire des solutions adaptées aux besoins des communautés de langue officielle en matière de prévention du crime, par exemple, il importe de documenter le phénomène rigoureusement et de cerner les enjeux importants dès maintenant.

« La force du Réseau Justice Sécurité, souligne Andrée Duchesne, c'est l'enthousiasme communicatif des gens qu'on retrouve autour de la table. Certains comprennent mieux la partie VII de la *Loi* que d'autres, mais tous font preuve d'une forte volonté de l'appliquer. Les questions que nous entendons creuser échappaient à tous les radars lorsque le Réseau a commencé ses travaux », conclut M^me^ Duchesne.

Les activités du Réseau Justice Sécurité sont une preuve qu'en matière de promotion du français et de l'anglais, il ne faut pas abandonner trop vite. Il faut plutôt faire preuve de curiosité et d'innovation en anticipant les défis potentiels.

3.3 CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA : DIALOGUER AVEC LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE ET LES FAIRE PARTICIPER

Exemple de : participation communautaire
Principe : participation active

L'immigration constitue une priorité des communautés francophones en situation minoritaire, qui estiment que celle-ci favorisera leur vitalité, notamment sur le plan économique[2]. Depuis une dizaine d'années, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada et le Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada – Communautés francophones en situation minoritaire, entre autres, ont fait des efforts considérables pour encourager l'immigration au sein des communautés francophones.

À ce titre, il convient de souligner que, depuis 2003, le personnel de Citoyenneté et Immigration Canada à l'Ambassade du Canada à Paris organise annuellement « Destination Canada – Forum d'emploi », un événement de promotion et de recrutement. Cet événement vise à faire du Canada une destination de choix auprès des francophones de plusieurs pays d'Europe, d'Afrique et du Moyen-Orient ainsi qu'à leur faire connaître les communautés francophones du Canada. Les provinces, les territoires et les associations communautaires participent de près à l'organisation de cet événement. En novembre 2010, les forums d'emploi de Destination Canada se sont déroulés à Paris et à Bruxelles. Ces forums ont permis aux représentants de 9 provinces et de 2 territoires ainsi qu'à 68 employeurs de rencontrer plus de 2 600 immigrants potentiels qui ont été sélectionnés parmi 14 000 candidats. En outre, l'Ambassade du Canada en Tunisie a organisé et tenu un forum d'emploi plus petit à Tunis.

En 2010, des responsables en immigration de sept ambassades canadiennes ont travaillé à la tenue d'événements et aux initiatives de promotion et de recrutement dans leurs territoires respectifs, ce qu'a remarqué la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. Cette dernière a aussi relevé que, pour la première fois, elle a tenu des réunions officielles avec les agents des ambassades pour discuter avec eux des initiatives à prendre pour mieux promouvoir l'immigration francophone à l'extérieur du Québec.

« Si Destination Canada est une histoire à succès pour les communautés, c'est en bonne partie grâce à l'appui continu des provinces et des territoires et surtout grâce à l'excellente collaboration que nous avons avec l'Ambassade du Canada à Paris pour la tenue de cet événement annuel », a déclaré Sylviane Lanthier, vice-présidente de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada[3].

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes souligne également la valeur de Destination Canada dans son rapport intitulé *Recrutement, accueil et intégration : Quel avenir pour l'immigration dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire?* Ce rapport s'appuie notamment sur le témoignage de plusieurs partenaires en immigration. On y recommande qu'étant donné son succès, cette initiative soit

2 Voir à ce sujet Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada – Communautés francophones en situation minoritaire, *Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, Ottawa, 2006, p. 8. Également en ligne (www.cic.gc.ca/francais/pdf/pub/plan-minoritaire.pdf), consultation le 31 mars 2011.

3 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, *Tournée Destination Canada 2010 : la FCFA et les communautés se démarquent auprès de plus de 3 000 immigrants potentiels*, communiqué de presse, Ottawa, 23 novembre 2010, version en ligne (www.fcfa.ca/index.cfm?id=2411&Repertoire_No=-786718320&Voir=comm) consultée le 31 mars 2011.

étendue à d'autres pays de la francophonie. Il est évident que si l'on veut stimuler la croissance démographique en milieu minoritaire, des efforts ciblés de recrutement sont nécessaires.

3.4 L'ENTENTE DE COLLABORATION MULTIPARTITE SUR LA CULTURE : UN OUTIL UTILE À TOUS

Exemple de : **participation communautaire**
concertation interministérielle
Principe : **participation active**

Conclue en 1998, l'Entente de collaboration multipartite sur le développement artistique et culturel des communautés francophones et acadienne du Canada liait Patrimoine canadien, le Conseil des Arts du Canada, l'Office national du film, CBC/Radio-Canada, le Centre national des Arts et la Fédération culturelle canadienne-française. L'Entente établissait un cadre de concertation entre les parties et permettait d'officialiser les engagements pris dans certains secteurs clés du développement culturel et artistique de la francophonie canadienne.

Selon une étude[4] qu'a publiée le Commissariat aux langues officielles en 2008, cette entente a eu pour effet d'établir un cadre de collaboration horizontale structuré, qui a favorisé le dialogue entre les parties et le respect des engagements pris à l'égard des communautés francophones.

L'accord de 1998 a été reconduit en 2009. La nouvelle Entente pour le développement des arts et de la culture de la francophonie canadienne, à laquelle Téléfilm Canada a aussi pris part, aide les agences culturelles fédérales à se concerter et à mettre sur pied des projets artistiques et culturels porteurs pour la francophonie canadienne.

Tout comme le soutien existe du côté francophone, il était bienvenu que les représentants du English-Language Arts Network au Québec et des institutions fédérales actives dans le champ culturel, dont Patrimoine canadien, conviennent en novembre 2010 de produire un document qui structure le soutien fédéral au milieu des arts anglophones du Québec. Ce document, qui devrait paraître vers la fin de l'année 2011-2012, constituera une réponse à la recommandation que le commissaire aux langues officielles faisait dans l'étude de 2008 : « que Patrimoine canadien examine les divers moyens pour faire en sorte que les questions relatives au milieu des arts et de la culture des communautés anglophones du Québec soient considérées comme étant nationales et traitées comme telles[5]. »

Pour Guy Rodgers, directeur général du English-Language Arts Network, cette entente comblera un besoin criant. « Pour nous, l'appui du gouvernement du Canada est essentiel. Pour que notre communauté s'épanouisse, nous devons réunir tous nos partenaires fédéraux afin de déterminer la manière dont nous travaillerons ensemble pour atteindre les priorités que notre communauté a établies. » [traduction]

Guy Rodgers
Québec

4 Commissariat aux langues officielles, *Soutien des institutions fédérales aux arts et à la culture dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire*, Ottawa, 2008, p. 20. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/stu_etu_032008_f.php); consultation le 31 mars 2011.

5 Commissariat aux langues officielles, *Soutien des institutions fédérales*, p. 57.

Michèle Thibeau
Québec

3.5 L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU CANADA POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC ET LE COMITÉ QUÉBEC MULTILINGUE : QUAND LES ENTREPRISES SONT DE LA PARTIE

Exemple de : ■ **promotion de la dualité linguistique**
■ **action ciblée**
Principes : ■ **réflexe partie VII**
■ **participation active**

Créé au début des années 2000, le Comité Québec multilingue de la Chambre de commerce de Québec a pour mission d'élever le bilinguisme et le multilinguisme au rang d'enjeux prioritaires dans la région de Québec Chaudière-Appalaches. Par ses actions, le Comité Québec multilingue cherche aussi à augmenter, dans cette région, le nombre de personnes qui sont en mesure d'utiliser efficacement l'anglais au travail et, idéalement, une autre langue comme l'espagnol.

En 2009, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec acceptait de financer certains volets du plan stratégique du Comité Québec multilingue. Ainsi, le Comité et son partenaire, le bureau de Québec Chaudière-Appalaches de la Corporation d'employabilité et de développement économique communautaire, ont mené à terme deux grands projets.

L'initiative Entrepreneurship Road Show a permis à de jeunes anglophones de prendre conscience que l'entrepreneuriat est une avenue professionnelle prometteuse et que la région de Québec Chaudière-Appalaches est un bon endroit pour fonder une entreprise.

La Corporation d'employabilité et de développement économique communautaire et le Comité Québec multilingue ont de plus réalisé un guide[6] sur les meilleures pratiques langagières que les organisations de Québec Chaudière-Appalaches devraient adopter. Ce guide explique aux dirigeants les manières de recruter une main-d'œuvre bilingue ou plurilingue, d'assurer le succès de leurs efforts de formation en français ou anglais langue seconde et de tirer le maximum des traducteurs et interprètes.

« Grâce à leurs compétences linguistiques et à leur expertise, les Québécois d'expression anglaise ont beaucoup à offrir aux entreprises », affirme Michèle Thibeau, directrice du bureau de Québec Chaudière-Appalaches de la Corporation d'employabilité et de développement économique communautaire. « Nous voudrions que ce guide de meilleures pratiques inspire les entreprises à réfléchir à la manière dont leurs besoins linguistiques ont une incidence sur leurs pratiques d'embauche et de formation du personnel à court et à long terme. Ce qui est excitant, c'est de voir qu'autant les francophones que les anglophones peuvent profiter de la formation en langue seconde pour acquérir les compétences linguistiques dont ils ont besoin pour faire leur travail. » [traduction]

6 Comité Québec multilingue, *L'audit linguistique : Un outil stratégique! – Guide des meilleures pratiques langagières produit à l'intention des dirigeants de Québec Chaudière-Appalaches*, Québec, 2010, version en ligne (www.quebecmultilingue.ca/files/Guide_HR_fr.pdf) consultée le 31 mars 2011.

3.6 DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA ET LES MUNICIPALITÉS BILINGUES DU MANITOBA

Exemple de : **action ciblée**
collaboration intergouvernementale
Principes : **processus d'amélioration continue**
réflexe partie VII

Fondé en 1996, le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba a pour mission d'aider 17 municipalités regroupant quelque 100 000 travailleurs francophones et bilingues à développer les secteurs prometteurs comme ceux des technologies ou du tourisme.

En 2005, le Conseil a lancé la campagne « C'est si bon ! Ensemble • Together », qui vise à valoriser le bilinguisme de ses municipalités membres. Cette campagne a été réalisée avec le soutien de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et Entreprenariat, Formation professionnelle et Commerce Manitoba dans le cadre de l'Entente de partenariat économique Canada-Manitoba.

Cet organisme a aussi obtenu en 2010 des fonds fédéraux et provinciaux importants pour soutenir la diversification de l'économie des municipalités bilingues, le lancement de projets écologiques, la conception d'un plan de promotion des produits et des attractions touristiques francophones et le développement de services de consultation destinés aux nouveaux Canadiens.

Grâce aux actions du Conseil, entre autres, la dualité linguistique jouit aujourd'hui d'une visibilité et d'un prestige renouvelés au Manitoba. On perçoit mieux que jamais dans cette partie du pays que le français confère un avantage concurrentiel important aux personnes ou aux organisations qui le maîtrisent.

Le premier ministre du Manitoba, Greg Selinger, soulignait en novembre 2010 : « [...] notre histoire et notre culture francophones ajoutent à la diversité de notre province et attirent des voyageurs de partout dans le monde au Manitoba. [...] En investissant dans notre diversité culturelle, en la développant et en en faisant la promotion, nous faisons fond sur l'atout que le Manitoba tire du fait qu'on y retrouve la plus grande communauté francophone à l'extérieur du Québec[7]. »

3.7 SANTÉ CANADA : LES COMMUNAUTÉS ONT BESOIN DE PROGRAMMES CIBLÉS

Exemple de : **participation communautaire**
action ciblée
Principes : **participation active**
réflexe partie VII

Les membres des communautés francophones à l'extérieur du Québec ont souvent de la difficulté à obtenir des services de santé dans leur langue, mais grâce au programme d'admission du Consortium national de formation en santé que gère Santé Canada, la situation est en train de s'améliorer.

Le programme a permis à 400 jeunes francophones et francophiles de suivre en français des programmes d'enseignement dans une quinzaine de disciplines du secteur de la santé et de la médecine.

7 Gouvernement du Manitoba, *L'Économie locale et le tourisme francophone bénéficient d'un appui du gouvernement*, communiqué de presse, Winnipeg, 12 novembre 2010, version en ligne (www.gov.mb.ca/chc/press/top/2010/11/2010-11-12-100200-10160.html.fr) consultée le 31 mars 2011.

Coralie C. Boudreau
Terre-Neuve

« Si ce n'était [du programme], les seuls Canadiens capables d'étudier la médecine en français seraient ceux vivant dans les provinces où se trouve une école de médecine dans cette langue, soit le Québec et l'Ontario[8] », indique Coralie C. Boudreau, une Acadienne diplômée en médecine de l'Université d'Ottawa.

Le programme du Consortium national de formation en santé est l'un des programmes de soutien aux communautés de langue officielle de Santé Canada. Il n'en a pas toujours été de même. Avant 1999, ce ministère estimait qu'il n'avait pas le mandat d'appuyer l'épanouissement des communautés de langue officielle. Sa vocation, croyaient ses dirigeants, était essentiellement scientifique, c'est-à-dire qu'il était notamment responsable de l'homologation des médicaments vendus au Canada ou de l'étude des risques associés à l'utilisation de certaines substances.

La perception des autorités de Santé Canada a commencé à changer après que le gouvernement de l'Ontario a essayé de fermer l'Hôpital Montfort à Ottawa[9]. Bien que le gouvernement fédéral n'ait pas pour mission d'offrir des soins de santé directs aux Canadiens (cette responsabilité incombe aux provinces et aux territoires), il peut certes chercher à améliorer la prestation de services de qualité dans la langue des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire du pays.

Ce changement de cap a amené Santé Canada à mettre en place petit à petit les fondements de ses activités liées à la partie VII.

Le Ministère a d'abord appuyé la création de deux nouveaux organismes communautaires : la Société Santé en français et le Réseau communautaire de santé et de services sociaux.

Santé Canada s'est aussi efforcé d'établir des liens étroits avec les communautés de langue officielle et les organismes les représentant. Ce ministère a également veillé à développer une collaboration étroite avec ses homologues des provinces et des territoires, avec d'autres institutions fédérales comme Patrimoine canadien et avec les établissements d'enseignement postsecondaires responsables de former les futurs professionnels en soins de santé du Canada.

Les dirigeants de Santé Canada ont par ailleurs institutionnalisé le réflexe partie VII en insistant pour que les questions de promotion du français et de l'anglais soient systématiquement prises en considération au moment de la conception ou de la révision de programmes.

Enfin, en travaillant de concert avec les communautés, des experts sectoriels et des spécialistes de l'évaluation, Santé Canada a réussi, au fil des ans, à définir des indicateurs qui ont permis de montrer que les programmes du Ministère ont eu un effet positif sur la situation des communautés de langue officielle en matière de soins de santé.

8 Consortium national de formation en santé, *Des études supérieures en santé en français : c'est possible grâce au CNFS et à l'Université d'Ottawa*, communiqué de presse, Ottawa, 13 janvier 2011, version en ligne (http://smr.newswire.ca/fr/consortium-national-de-formation-en-sante-university/french-language-graduate-studies-in-health-field) consultée le 31 mars 2011.

9 Grâce à la forte mobilisation des Franco-Ontariens qui ont fait appel aux tribunaux, la crise entourant la tentative du gouvernement de l'Ontario de fermer l'Hôpital Montfort à Ottawa, puis de réduire les services de cet établissement, a connu en 2002 un dénouement heureux pour les francophones.

« Le positionnement de la partie VII en tant qu'activité indispensable à la concrétisation des priorités de Santé Canada a exigé des efforts importants », relève Roger Farley, directeur exécutif du Bureau d'appui aux communautés de langue officielle à Santé Canada. « Mais grâce au leadership du Ministère, celui-ci est mieux positionné que jamais pour répondre aux obligations que lui imposent à la fois la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi canadienne sur la santé*. »

3.8 LE CONSEIL FÉDÉRAL DU NOUVEAU-BRUNSWICK : LA PARTIE VII, IL FAUT EN PARLER

Exemple de :
- **concertation interministérielle**
- **participation communautaire**
- **participation des conseils fédéraux à la mise en œuvre de la partie VII**

Principes :
- **participation active**
- **réflexe partie VII**

Le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a tenu la sixième édition de la Semaine des langues officielles du 24 au 28 janvier 2011. Cet événement organisé pour tous les employés du gouvernement fédéral qui travaillent au Nouveau-Brunswick donne lieu à une foule d'activités liées aux langues officielles.

Pour souligner le cinquième anniversaire de la modification de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil fédéral a décidé cette année de convier les leaders communautaires et les employés fédéraux à une journée dédiée à la discussion d'enjeux relatifs à la mise en œuvre de la partie VII. La journée intitulée « En dialogue avec la communauté » a réuni les représentants de 30 institutions fédérales et de 29 organismes communautaires. Elle a permis de sensibiliser les employés fédéraux à l'importance de la partie VII et, surtout, d'amorcer un dialogue avec la communauté de langue officielle. En effet, les représentants communautaires ont pu présenter les difficultés qu'éprouve actuellement la communauté francophone et les priorités qu'elle entend prendre en considération, y compris certaines qui figurent dans le *Plan de développement global de l'Acadie du Nouveau-Brunswick*[10].

Lors de cet événement, la communauté francophone a tenu à faire valoir aux employés fédéraux qu'elle ne se considère pas comme une minorité linguistique puisque, en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de la *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*, elle se situe en fait sur un pied d'égalité avec la communauté anglophone de la province.

Le dialogue constructif qu'ont établi les représentants de la communauté de langue officielle et les institutions fédérales lors de cette journée a indéniablement contribué à leur rapprochement. En fait, cet événement devrait favoriser une meilleure prise en compte des priorités de la communauté francophone à l'avenir. D'ailleurs, l'ensemble des délibérations de cette journée sera soumis aux membres du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick pour qu'ils décident des suivis à mener. Ce genre d'initiative est tout à fait à la portée des autres conseils fédéraux qui ont, à degré variable, des relations productives avec les communautés de langue officielle. De telles occasions de dialogue permettent de se connaître, de faire le point sur les enjeux ou de renouveler des interventions.

10 Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick, *Plan de développement global de l'Acadie du Nouveau-Brunswick* (2009-2014), Petit-Rocher, 2009, version en ligne (www.sanb.ca/FileSystem/Id/215) consultée le 31 mars 2011.

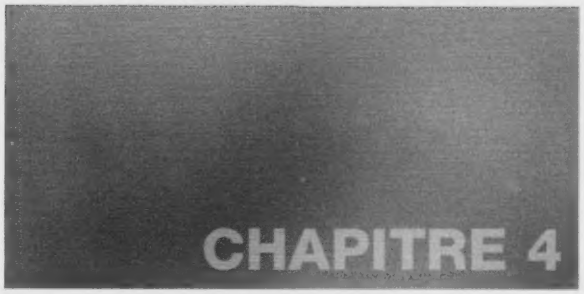
3.9 À CHACUN DE FAIRE SA PART

Pour appuyer l'épanouissement des communautés de langue officielle, renforcer la visibilité de la dualité linguistique et favoriser l'apprentissage de l'autre langue officielle, les institutions fédérales ont besoin, entre autres, d'avoir en main une analyse poussée des possibilités d'intervention qui s'offrent à elles; de se rapprocher des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire pour mieux connaître leurs besoins; et de tisser des liens serrés avec d'autres acteurs, notamment avec d'autres institutions fédérales.

Toutes les institutions fédérales sont susceptibles de promouvoir le français et l'anglais dans le respect de la *Loi sur les langues officielles*. Cette promotion est tout autant à la portée des institutions dont le mandat semble naturellement se prêter à des interventions relatives à la partie VII qu'à celle des institutions dont les possibilités d'initiatives semblent moins évidentes.

Par exemple, Santé Canada et Transports Canada n'ont pas toujours cru que la partie VII les concernait autant que d'autres institutions ou, encore, qu'ils avaient la possibilité de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne. Mais ces ministères sont passés au fil des ans d'un discours institutionnel dominé par l'idée que : « La partie VII, ça ne s'applique pas à nous » à un autre, plus stimulant, axé sur la question suivante : « Comment peut-on faire notre part? »

Il est clair que les institutions fédérales ont une réflexion à mener. D'après les principes de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, il est souhaitable qu'elles s'engagent dans un dialogue constructif avec les communautés de langue officielle et les citoyens dans le but de continuellement améliorer leurs interventions. « Comment peut-on faire notre part? » Voilà ce que toutes les institutions fédérales, sans exception, doivent se demander dès maintenant.



LA CONFORMITÉ

Le présent chapitre fait état des enjeux mis en relief dans le cadre des plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles ainsi que dans le cadre des enquêtes et des vérifications qu'il a effectuées en 2010-2011. Ce chapitre décrit aussi la situation des services dans les deux langues officielles qu'offrent les institutions fédérales au public voyageur.

4.1 LES PLAINTES

À titre d'ombudsman, le commissaire aux langues officielles s'assure, entre autres, que les institutions fédérales respectent les droits linguistiques du public et ceux de leurs employés.

Le commissaire agit fréquemment de manière proactive pour aider les institutions fédérales à faire en sorte que se concrétise la vision d'un Canada où la dualité linguistique constitue une valeur centrale. Il intervient aussi lorsque le public ou les employés de la fonction publique fédérale attirent son attention sur une situation particulière.

Lorsque le Commissariat reçoit une plainte, il mène dans la plupart des cas une enquête axée sur un processus de résolution facilité afin d'amener l'institution fédérale à régler la situation. Il utilise cette approche avec l'accord de la personne qui a déposé la plainte et de l'institution visée et, si cela

ne fonctionne pas ou que la situation ne s'y prête pas, il mène une enquête formelle et se prononce sur le bien-fondé de la plainte. Si la plainte est considérée comme fondée, le commissaire peut émettre des recommandations qui visent à aider l'institution fédérale responsable à corriger la situation. Enfin, si une institution refuse de se conformer à ses obligations ou de mettre en œuvre les recommandations du commissaire, dans certaines circonstances, la personne qui a déposé la plainte ou le commissaire peut déposer un recours judiciaire en Cour fédérale en vue d'obtenir une réparation juste et convenable en égard aux circonstances.

Le portrait global des plaintes reçues

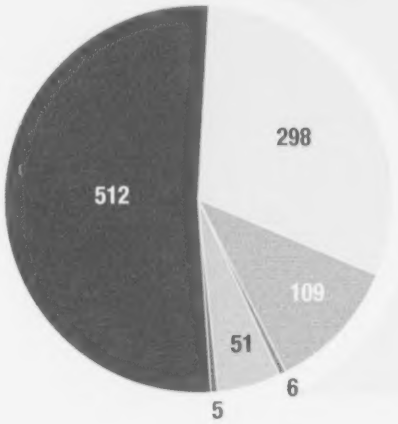
Chaque année, des centaines de Canadiens signalent au Commissariat les difficultés qu'ont certaines institutions fédérales à se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

En 2010-2011, le Commissariat a reçu 1 116 plaintes, alors qu'en 2009-2010, il en avait reçu 1 729. Il arrive qu'un problème particulier entraîne la mobilisation massive d'une population et le dépôt d'un grand nombre de plaintes. En 2009-2010, près de 900 plaintes concernaient une décision de CBC/Radio-Canada touchant la communauté francophone de Windsor, en Ontario; cette année, plus de 400 plaintes ont été déposées contre Air Canada concernant des questions liées à la langue de travail.

Le Commissariat a jugé que la grande majorité des 1 116 plaintes qu'il a reçues, soit 981, étaient recevables, donc qu'elles pouvaient faire l'objet d'une enquête. Plus de 90 p. 100 des plaintes recevables provenaient de francophones. Le nombre de plaintes recevables qu'ont déposées les anglophones est relativement peu élevé, mais il est tout de même passé de 46 à 63 entre 2009-2010 et 2010-2011.

Les plaintes relatives à la langue de travail ont représenté un peu plus de la moitié, soit 52 p. 100, des plaintes que le Commissariat a jugées recevables cette année.

GRAPHIQUE 2
RÉPARTITION DES PLAINTES RECEVABLES EN 2010-2011 SELON LES PARTIES DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*



512 Langue de travail (partie V)

298 Communications avec le public et prestation des services (partie IV)

109 Promotion du français et de l'anglais (partie VII)

6 Participation équitable (partie VI)

51 Exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91)

5 Autres

Quand une communauté de langue officielle se mobilise : l'exemple de SOS CBEF

Nicole Larocque est présidente de SOS CBEF, un groupe créé à la suite de la décision de CBC/Radio-Canada en 2009 d'imposer des compressions importantes à l'unique station de radio francophone du Sud-Ouest ontarien. Selon elle, « CBEF joue un rôle culturel et social crucial dans la communauté francophone de Windsor. La fin de ces émissions a été un choc d'autant plus considérable que notre communauté est particulièrement vulnérable et que CBEF avait déjà subi des compressions importantes par le passé ».

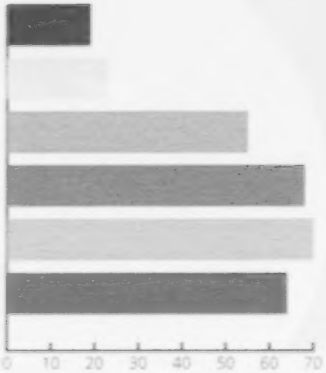
SOS CBEF est codemandeur dans le recours que le commissaire aux langues officielles a intenté en Cour fédérale en 2010 pour faire reconnaître sa compétence à enquêter sur ce type de plaintes et amener CBC/Radio-Canada à revoir sa décision à l'égard de CBEF. Pour sa part, SOS CBEF revendique le rétablissement de toutes les émissions abolies en 2009.

Nicole Larocque
Ontario

Les plaintes recevables par partie de la *Loi sur les langues officielles*

Le graphique 3 illustre la répartition des plaintes relatives aux communications avec le public et à la prestation des services (partie IV de la *Loi*). Il montre que les plaintes portent particulièrement sur les communications avec le public par écrit ou en personne.

GRAPHIQUE 3
RÉPARTITION DES PLAINTES RECEVABLES EN 2010-2011
SELON LA PARTIE IV DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*



19 Communications avec le public par téléphone

23 Communications dans les médias

54 Prestation des services au public voyageur au sol

68 Communications avec le public en personne

70 Communications avec le public par écrit

64 Autres motifs de plaintes

En 2010-2011, les allégations soulevées en ce qui concerne les manquements en vertu de la partie IV de la *Loi* provenaient le plus souvent du Québec, de la région de la capitale nationale, de l'Atlantique et de l'Ontario. Ce sont surtout les francophones qui ont déposé des plaintes dans cette catégorie. Le Commissariat a reçu 16 plaintes de francophones de l'Atlantique après que Service Canada a décidé de revoir la manière dont ses services sont offerts au public de cette région. Le Commissariat examinera ces plaintes dans l'année à venir.

La partie V de la *Loi* énonce que « le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales ». Le Commissariat a jugé 512 plaintes recevables concernant ce sujet en 2010-2011.

Cette année, le Commissariat a reçu 109 plaintes relatives à la manière dont le gouvernement du Canada et les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations en matière de promotion du français et de l'anglais ainsi que de développement des communautés de langue officielle (partie VII de la *Loi sur les langues officielles*). De ces plaintes, Industrie Canada, Patrimoine canadien, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Statistique Canada ont fait l'objet de 21 plaintes chacune, soit au total 84 plaintes, en raison de la décision du gouvernement du Canada d'abolir le questionnaire complet du Recensement de 2011.

En 2010-2011, 51 plaintes portaient sur les exigences linguistiques des postes de la fonction publique fédérale (partie XI, article 91 de la *Loi sur les langues officielles*).

4.2 LES ENQUÊTES

Les enquêtes dont il est question dans la présente section portent sur des plaintes dont le traitement a pris fin au cours de l'année financière 2010-2011.

Certaines situations récurrentes auxquelles font face les institutions fédérales sont mises en évidence ci-dessous. Cette section traite aussi de la façon dont ces dernières ont réussi à relever leurs défis ou devraient les aborder.

Pour répondre à la demande, il faut d'abord bien la prévoir

Pour offrir un service de qualité égale en français et en anglais, cela suppose d'abord qu'une institution fédérale soit capable de mesurer et de prévoir la demande. Le Commissariat a mené deux enquêtes à la suite de plaintes reçues contre la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Ces enquêtes illustrent bien l'importance d'une bonne planification.

La première enquête portait sur des plaintes selon lesquelles certains demandeurs du statut de réfugié ne pouvaient pas obtenir une audience en français dans les mêmes délais qu'une audience en anglais. Au moment de l'enquête, en effet, le nombre de commissaires bilingues était insuffisant au bureau de la Commission à Toronto. De plus, ce bureau n'était pas en mesure de déterminer la capacité bilingue dont il avait besoin pour que la Commission puisse offrir des services de qualité égale à sa clientèle d'expression française dans la région de Toronto.

Dans ce contexte, il est heureux que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada ait commencé à mettre en place un nouveau système de gestion des cas qui lui permettra d'enregistrer des données sur la langue officielle des demandes d'asile. Ainsi, avec ces statistiques, la Commission pourra mieux évaluer ses besoins précis en ressources humaines bilingues et s'assurer que plus de personnes bilingues sont affectées à ces postes.

Dans le cadre de la seconde enquête, qui portait sur l'administration de la justice (partie III de la *Loi sur les langues officielles*), le commissaire aux langues officielles a conclu qu'en vertu du paragraphe 20(2) de la *Loi*, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada ne traduisait pas en français, dans les meilleurs délais, les décisions définitives qu'elle rendait en anglais. Le commissaire a constaté que cette institution n'avait pas établi de marche à suivre pour effectuer la traduction de ces documents. Elle ne pouvait donc pas prendre les mesures qui s'imposaient pour s'attaquer à ce défi de manière appropriée.

Pour corriger cette situation et donner suite à l'enquête du Commissariat, la Commission a adopté un processus pour que les traductions soient dorénavant réalisées dans les meilleurs délais. La Commission a aussi conclu une entente avec le Bureau de la traduction, qui a affecté des équipes à la traduction des décisions.

Les cérémonies de citoyenneté : une occasion à saisir

Au cours des dernières années, le Commissariat aux langues officielles a reçu des plaintes portant sur le fait que certains des juges présidant les cérémonies de citoyenneté qu'organise Citoyenneté et Immigration Canada n'étaient pas bilingues ou qu'ils se sont peu exprimés en français. Ces plaintes portaient aussi sur le fait que les employés de ce ministère (ou des personnes agissant pour son compte) ne fournissaient pas toujours des services dans les deux langues officielles.

Bien que le gouverneur en conseil nomme les juges de la citoyenneté, Citoyenneté et Immigration Canada doit s'assurer que les cérémonies de citoyenneté se déroulent dans les deux langues officielles là où il y a une demande importante, conformément au *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*. L'enquête du Commissariat montre que, durant les cérémonies visées par les plaintes, Citoyenneté et Immigration Canada n'a pas respecté les exigences de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

En réponse à l'enquête du Commissariat, Citoyenneté et Immigration Canada a pris des mesures pour aborder les problèmes soulevés dans les plaintes du public. Ainsi, ce ministère a entamé un dialogue avec certaines communautés de langue officielle pour tenir compte de ses obligations de promotion du français et de l'anglais lors des cérémonies. Citoyenneté et Immigration Canada offre maintenant de la formation linguistique aux juges de la citoyenneté pour les aider à présider les cérémonies dans les deux langues officielles. Le discours que prononcent les juges lors de ces événements sera révisé, de manière à ce qu'il reflète davantage la dualité linguistique canadienne.

Ces cérémonies représentent une belle occasion de valoriser la dualité linguistique partout au Canada, et ce, peu importe si le bureau est désigné bilingue ou non. Malheureusement, cette occasion n'est pas toujours saisie. Il est heureux que Citoyenneté et Immigration Canada ait reconnu l'importance de cet enjeu et qu'il ait commencé à adopter des mesures pour en tenir compte de manière adéquate.

Le commissaire discute de dualité linguistique avec de nouveaux citoyens

En juin 2010, le commissaire aux langues officielles a participé comme conférencier à une cérémonie de citoyenneté qu'a organisée Citoyenneté et Immigration Canada à Montréal. Cinquante-trois personnes provenant de dix-huit pays sont devenues des citoyens canadiens à l'issue de cet événement. Le commissaire les a invitées à contribuer à la valorisation de la dualité linguistique.

Les institutions fédérales à l'ère du numérique

La *Loi sur les langues officielles* ne donne pas de réponses claires aux institutions fédérales lorsqu'elles se demandent comment agir dans l'univers du numérique. Le commissaire estime cependant que ce dernier est essentiellement le prolongement de l'univers papier et que, par conséquent, les institutions fédérales doivent :

- offrir au public des services gouvernementaux en ligne de qualité égale dans les deux langues officielles;
- fournir aux employés de la fonction publique fédérale des systèmes informatiques dans la langue officielle de leur choix;
- maintenir un équilibre entre l'information qu'elles diffusent en français et en anglais à l'intention du public canadien dans Internet;
- respecter leurs obligations en matière de langues officielles lorsqu'elles communiquent avec le public ou qu'elles le consultent au moyen des médias sociaux.

Si les institutions fédérales ne tiennent pas compte de ces quatre enjeux, le public ou les employés de la fonction publique fédérale peuvent porter plainte au Commissariat aux langues officielles. Par exemple, plusieurs personnes se sont adressées au Commissariat pour déplorer la mauvaise qualité de la version française de certains sites Web fédéraux, une situation parfois causée par le recours à des outils de traduction automatique. En 2010, le Commissariat a reçu des plaintes concernant la Gendarmerie royale du Canada, qui avait décidé d'offrir aux visiteurs la possibilité d'utiliser eux-mêmes Google Traduction, un logiciel de traduction en ligne, pour produire plus rapidement une version française des textes qui les intéressaient[1].

Ces plaintes ont amené le commissaire à effectuer une intervention proactive au sujet de la qualité du français et de l'anglais utilisés dans plus de 200 sites Web fédéraux. Lors de cet examen, le commissaire a aussi vérifié si le français et l'anglais occupaient une place égale dans les sites Web gouvernementaux.

Cette intervention a révélé qu'une dizaine de sites Web fédéraux ne respectaient pas la *Loi sur les langues officielles*. Le Commissariat a donc invité les responsables à régler la situation et, depuis, certains de ces sites ont été corrigés.

Les institutions fédérales peuvent certes utiliser des programmes informatiques à l'une des étapes de la traduction, mais elles doivent aussi prévoir une intervention humaine pour que les traductions soient de qualité. Ainsi, les Canadiens francophones et anglophones obtiendraient le service auquel ils sont en droit de s'attendre.

1 Voir « La GRC propose Google Translate », 2 août 2010, version en ligne (www.radio-canada.ca/regions/colombie-britannique/2010/08/02/002-grc-cb-traduction-francais.shtml) consultée le 31 mars 2011.

Fiable, la traduction automatique? Pas vraiment...

Donald Barabé, vice-président du Bureau de la traduction, note que la traduction automatique donne de bien meilleurs résultats aujourd'hui qu'il y a dix ans, parce que l'ordinateur se sert maintenant des probabilités pour choisir la traduction la plus susceptible de convenir à un contexte quelconque. « Mais dans la très grande majorité des domaines, la machine demeure incapable de produire des publications de qualité. Elle permet seulement au lecteur de se faire une idée de ce qu'un texte raconte. »

Cela dit, les institutions fédérales pourraient-elles tirer avantage de la traduction automatique en l'incluant comme l'une des étapes de leur traduction? « Pas sûr, pense M. Barabé. Les études du Bureau montrent en effet que l'ordinateur fait souvent un premier jet si mauvais qu'il vaut mieux demander à un traducteur professionnel de reprendre l'opération du début que de lui faire réviser le travail déjà effectué. »

Les mesures positives, ça se planifie

En 2010-2011, le Commissariat a reçu quelques plaintes portant sur le fait qu'Industrie Canada n'ait pas pris en considération les besoins des communautés francophones en situation minoritaire lors de la conception et de la mise en œuvre du Programme d'infrastructure du savoir. Le gouvernement fédéral a adopté cette mesure économique de deux milliards de dollars sur deux ans pour stimuler l'économie canadienne et créer des emplois. Ce programme a notamment permis de réaliser des projets de réparation, d'entretien et de construction dans des établissements postsecondaires du Canada.

L'enquête du Commissariat a montré que le Programme a profité à certaines communautés de langue officielle, mais que les retombées bénéfiques étaient imprévues. En effet, Industrie Canada a surtout privilégié les projets susceptibles d'entraîner une hausse de la qualité de la recherche-développement menée dans les universités de même que ceux visant à améliorer la qualité des installations de formation des établissements collégiaux. Certains établissements postsecondaires situés dans des communautés de langue officielle ont profité de ces projets, mais ce résultat positif ne paraît pas avoir été planifié.

Le Commissariat croit qu'avant, pendant et après la mise en œuvre du Programme d'infrastructure du savoir, Industrie Canada aurait dû prendre des mesures spécifiques de manière délibérée pour définir les besoins et les intérêts des communautés de langue officielle et en tenir compte. Il n'est pas suffisant que l'une des initiatives d'une institution fédérale ait eu, fortuitement, une incidence positive sur le français et l'anglais au Canada. Chaque institution doit sciemment travailler à l'obtention de ce résultat pour maximiser la probabilité que celui-ci se produise et assurer le respect optimal de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Le respect d'une directive ne supplée pas l'observation de la *Loi sur les langues officielles*

Certaines institutions fédérales jugent qu'elles ne se doivent pas de prendre en considération les besoins et les particularités des communautés de langue officielle lorsqu'elles se conforment à une directive gouvernementale. L'élaboration de toutes les politiques et directives fédérales ainsi que leur mise en œuvre par les institutions fédérales doivent contribuer à la réalisation des objectifs de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Par exemple, en 2009, la Fédération franco-ténoise a déposé des plaintes contre Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Elle soutenait que ces institutions n'avaient pas respecté la partie VII de la *Loi*, car elles n'avaient pas considéré la Fédération comme un acheteur prioritaire lors de la vente d'un bien immobilier fédéral excédentaire à Yellowknife, aux Territoires du Nord-Ouest.

L'examen du processus décisionnel entourant cette transaction immobilière a amené le Commissariat à conclure que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aurait dû chercher à cerner et à prendre en compte les besoins et les particularités de la Fédération franco-ténoise. Dans son application de la *Directive sur la vente ou le transfert des biens immobiliers excédentaires* du Conseil du Trésor, le Ministère n'a pas tenu compte, entre autres, du fait que la Fédération avait l'occasion d'acquérir un édifice où plusieurs associations communautaires auraient pu se loger, ce qui aurait contribué à la vitalité de cette communauté.

Pour ces raisons, le commissaire a recommandé à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de mettre en place des directives internes claires afin que les obligations énoncées dans la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* soient comprises des gestionnaires et prises en considération dans le cadre de la vente ou du transfert de biens immobiliers excédentaires (ou lors de tout autre type de transaction connexe).

Le Commissariat rappelle au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada qu'il doit tenir compte de la partie VII lors de l'élaboration de ses politiques et directives. En outre, les objectifs de la partie VII de la *Loi* devraient être précisés davantage dans les dispositions des instruments de politique qui relèvent du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Ainsi, les institutions fédérales pourraient bien tenir compte de ces objectifs au moment d'effectuer des transactions de ce genre. Le commissaire juge nécessaire que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada apporte les clarifications qui s'imposent à cet égard.

La désignation linguistique des postes

L'article 91 de la *Loi sur les langues officielles* prévoit que les institutions fédérales doivent déterminer de manière objective si un poste doit être désigné unilingue ou bilingue. La désignation linguistique d'un poste sera déterminée en tenant compte, entre autres, des obligations relatives à la prestation des services au public et à la langue de travail. Ainsi, un poste sera susceptible d'être désigné bilingue si le titulaire est appelé à servir le public dans les deux langues officielles, s'il se trouve dans une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail ou s'il doit superviser ou conseiller des employés de la fonction publique fédérale ayant des droits de langue de travail.

Du côté de Sécurité publique Canada

Dans le volume II de son rapport annuel 2009-2010, le commissaire aux langues officielles indiquait que Sécurité publique Canada avait l'intention de mettre en œuvre un plan d'action visant à revoir la désignation linguistique des postes EX moins un qui ont des fonctions de supervision. Depuis, le Ministère l'a mis en œuvre, mais il semblerait qu'il continue de publier des annonces de postes dont les profils linguistiques ne semblent pas avoir été établis de manière objective compte tenu du degré de complexité des tâches que les personnes recrutées devront accomplir.

Les institutions fédérales doivent ensuite établir tout aussi objectivement le niveau des compétences linguistiques que le titulaire du poste doit posséder pour effectuer ses tâches. Au sein du gouvernement fédéral, les employés occupant un poste désigné bilingue doivent avoir des compétences linguistiques en matière de compréhension de l'écrit, d'expression écrite et d'interaction orale dans leur première et leur seconde langue officielle. Il existe trois niveaux pour chaque compétence : A (débutant), B (intermédiaire) et C (avancé). Par exemple, un poste dont le profil linguistique est CBC/CBC exige de son titulaire qu'il puisse rédiger dans sa langue seconde au niveau intermédiaire; et, un poste dans le cadre duquel l'employé a peu d'interactions complexes et doit réaliser des tâches simples et concrètes dans sa langue seconde pourrait ainsi être désigné BBB/BBB. Par ailleurs, un poste de supervision ou de gestion, ou un poste qui exige de l'employé de travailler avec des concepts abstraits ou de donner des conseils stratégiques, devrait être désigné CBC/CBC au minimum.

Cela dit, les enquêtes du Commissariat ont révélé que plusieurs institutions fédérales se contentent souvent d'attribuer un profil linguistique minimal à leurs postes sans avoir fait une évaluation objective. Cela explique que, parfois, au sein d'une même institution, des postes dont le degré de complexité des tâches varie portent tous le profil linguistique BBB/BBB (poste désigné bilingue), français essentiel (poste unilingue) ou anglais essentiel (poste unilingue).

Ce genre de pratiques est évidemment risqué, puisqu'il peut notamment entraîner des problèmes sur le plan de la langue de travail. Par exemple, un superviseur ayant des compétences linguistiques inférieures aux exigences de son poste aura de la difficulté à superviser ses employés dans la langue officielle de leur choix en raison de la nature de ses tâches et de la complexité des communications.

Malheureusement, la *Directive sur l'identification linguistique des postes ou des fonctions*[2] du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à laquelle beaucoup se réfèrent, ne tient pas compte de tout ce qui précède et elle établit que les institutions fédérales peuvent minimalement déterminer le profil linguistique de postes de supervision au niveau BBB/BBB.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande au président du Conseil du Trésor d'établir d'ici le 30 novembre 2012 que le niveau minimal des compétences linguistiques requis soit de CBC/CBC pour superviser des employés travaillant dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

2 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Directive sur l'identification linguistique des postes ou des fonctions*, Ottawa, 2004, version en ligne (www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?evttoo=X&id=12524&section=text) consultée le 31 mars 2011.

Le commissaire estime que le niveau des compétences linguistiques requis pour superviser des employés travaillant dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail devrait être au moins CBC/CBC. En effet, les superviseurs doivent donner de la rétroaction à leur personnel et le conseiller ainsi que s'occuper de questions délicates en matière de gestion des ressources humaines et d'évaluations de rendement, et ce, dans la langue officielle de choix de l'employé.

Le BBB/BBB n'est pas un passe-partout

En 2011, le Commissariat aux langues officielles a publié l'étude *Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires* montrant que déterminer les niveaux de compétences linguistiques des postes de superviseurs intermédiaires au niveau BBB/BBB empêche les institutions fédérales de respecter leurs obligations en matière de langue de travail. « Effectivement, il n'est pas suffisant de désigner bilingues les postes de supervision et de s'assurer d'une dotation impérative. Le profil linguistique de tous les postes de supervision doit être au niveau CBC et les titulaires de ces postes doivent maintenir leurs acquis linguistiques dans leur seconde langue officielle pour permettre une réelle capacité bilingue et favoriser un milieu de travail bilingue[3]. »

4.3 LES VÉRIFICATIONS

Le Commissariat aux langues officielles agit de façon préventive ou ciblée, selon le cas, en réalisant des vérifications sur la manière dont les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* s'y conforment. Ces vérifications débouchent habituellement sur des recommandations pour leur proposer des améliorations à apporter. Le Commissariat a mené trois vérifications cette année.

Environnement Canada

Le 2 juin 2010, le Commissariat a publié le suivi de son rapport de 2008 intitulé *Vérification de la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues sur le réseau téléphonique automatisé d'Environnement Canada*. La vérification de 2008 avait révélé des lacunes importantes quant à l'offre active de services bilingues et la disponibilité de renseignements météorologiques bilingues sur le réseau téléphonique automatisé.

Le rapport de suivi montre qu'Environnement Canada et le Service météorologique du Canada ont fait preuve de leadership en adoptant des mesures concrètes pour veiller à ce que les Canadiens obtiennent des renseignements sur les conditions météorologiques et l'environnement dans la langue officielle de leur choix.

3 Commissariat aux langues officielles, *Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires*, Ottawa, 2011, p. 9. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/stu_etu_032011_f.php), consultation le 31 mars 2011.

Service Canada

Le 7 décembre 2010, le Commissariat a fait paraître un rapport de vérification sur la prestation des services bilingues dans les centres Service Canada, les sites de services mobiles et les centres d'appels.

La vérification a révélé que Service Canada avait établi un cadre pour gérer le programme des langues officielles et que des progrès avaient été réalisés quant à l'offre active de services bilingues. Il y restait toutefois toujours des lacunes, particulièrement en ce qui concernait la capacité bilingue dans certaines régions et le mécanisme officiel de consultation des représentants des communautés de langue officielle. Pour combler ces lacunes, le commissaire a émis sept recommandations s'adressant à Service Canada. De son côté, l'organisme a élaboré un plan d'action pour y donner suite.

Défense nationale

Le 8 mars 2011, le Commissariat a publié le suivi de la *Vérification de la langue de travail au Quartier général de la Défense nationale* de 2006. La vérification de 2006 avait révélé que les francophones et les anglophones n'étaient pas traités équitablement en matière de langue de travail au Quartier général, et que les conditions de travail ne permettaient pas aux francophones d'utiliser leur langue.

Il s'est dégagé du rapport de suivi que la Défense nationale a adopté des mesures utiles et a déployé des efforts considérables pour promouvoir les deux langues officielles et sensibiliser davantage les employés à leurs droits et à leurs obligations.

Quatre ans après la vérification, il semble toutefois que le nombre de superviseurs et de militaires bilingues capables d'offrir des services centraux en français et en anglais reste insuffisant, ce qui entrave la création d'un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles au Quartier général de la Défense nationale.

Des résultats positifs

Le commissaire constate que les trois institutions qui ont fait l'objet de ces vérifications paraissent déterminées à tenir compte de ses conclusions. L'engagement des dirigeants et du personnel d'Environnement Canada, de Service Canada et de la Défense nationale permettra à ces institutions de s'employer à résoudre leurs problèmes et de renforcer la situation de la dualité linguistique à long terme.

Deux rapports de vérification à venir

Le Commissariat aux langues officielles a entrepris en 2010-2011 deux vérifications. Au printemps 2010, il a entamé une vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada. Ce rapport sera publié à l'automne 2011. En mars 2011, il a commencé à examiner la manière dont Industrie Canada s'acquitte des responsabilités que lui impose la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, notamment l'article 41. Ce rapport de vérification devrait paraître au printemps 2012.

Michel Thibodeau
Ontario

4.4 LE PUBLIC VOYAGEUR

Les institutions fédérales qui sont appelées à servir le public voyageur sont souvent le premier point de contact des visiteurs au Canada. Elles sont donc bien positionnées pour montrer que la dualité linguistique est une valeur canadienne fondamentale. Malheureusement, certaines de ces institutions semblent mal comprendre que le français et l'anglais doivent être traités également en tout temps.

Certaines institutions fédérales qui, sur le terrain, sont incapables d'assurer l'égalité réelle du français et de l'anglais estiment qu'elles s'acquittent bien de leurs obligations puisqu'elles disposent d'une capacité bilingue. Par exemple, l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont très souvent insisté lors des enquêtes du Commissariat sur le fait que des agents bilingues étaient en fonction au moment des incidents décrits dans les allégations. Cependant, pour que le plaignant reçoive son service dans la langue officielle de son choix, il aurait fallu qu'il attende plus longtemps que s'il avait choisi l'autre langue officielle. Le service n'était donc pas de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le service en français à Air Canada

Michel Thibodeau et sa conjointe ont fait deux voyages décevants avec Air Canada en 2009. « À plusieurs reprises, ce transporteur ne nous a pas servis en français à bord. Il ne l'a pas fait non plus lors de l'arrivée de nos bagages aux aéroports de Toronto et d'Ottawa. Nous avons donc intenté un recours en Cour fédérale pour faire respecter nos droits. »

Pour Michel Thibodeau, il s'agit d'un deuxième recours contre Air Canada. Dans le premier, M. Thibodeau avait eu gain de cause devant la Cour d'appel fédérale en 2007, sept ans après le dépôt de sa plainte. Prenant à cœur les droits linguistiques de l'ensemble des voyageurs francophones, Michel Thibodeau persévère. « Avec l'appui du Commissariat aux langues officielles, nous avons démontré qu'Air Canada n'a pas respecté les obligations que lui confère la *Loi sur les langues officielles*, et ce, de façon systémique au cours des dernières années. Nous demandons à la Cour fédérale de nous indemniser pour les violations de nos droits linguistiques, mais aussi de rendre une ordonnance imposant des mesures à Air Canada afin de corriger de manière définitive les problèmes systémiques qui nuisent au plein respect de nos droits et de ceux de tous les francophones ».

Depuis longtemps, les commissaires aux langues officielles ont déploré le fait que les plaignants doivent se rendre en cour pour obtenir des résultats concrets et durables de la part d'institutions fédérales.

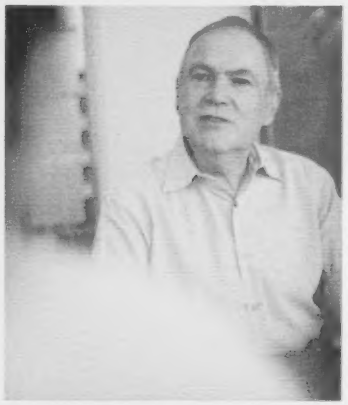
Quelques institutions invoquent des excuses de type logistique ou technologique pour justifier le fait qu'elles n'offrent pas des services de qualité égale aux francophones et aux anglophones. À titre d'exemple, à certains postes frontaliers situés en Ontario, l'Agence des services frontaliers du Canada trouve convenable de déplacer les voyageurs francophones pour les amener à des agents bilingues se trouvant parfois dans la zone d'examen secondaire parce que, sur le plan logistique, il serait impossible d'amener les agents bilingues vers les voyageurs. De même, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien fait valoir que le mécanisme de tri tel que le tapis de sélection aléatoire qui oriente au hasard les voyageurs vers les différentes bornes de service empêche de diriger les visiteurs désireux d'être servis dans la langue officielle de leur choix vers une file à laquelle des employés bilingues seraient affectés.

D'autres institutions, enfin, font une lecture minimaliste de la *Loi sur les langues officielles*. Ainsi, les administrations de la plupart des grands aéroports canadiens continuent, à tort, d'interpréter leurs obligations linguistiques de manière restrictive, comme si ces dernières s'appliquaient seulement au public voyageur plutôt qu'au grand public, et comme si la *Loi* n'était en vigueur que dans la zone réservée aux voyageurs, et non dans le reste de l'aéroport. Les dirigeants de la plupart des autorités aéroportuaires estiment par exemple que la personne détenant une carte d'embarquement a le droit d'être servie dans la langue officielle de son choix dans les commerces situés dans la zone réservée aux passagers de l'aéroport, mais pas dans les cafés, restaurants ou magasins situés avant les barrières de sécurité.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux langues officielles recommande au ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités d'apporter, d'ici le 31 mars 2013, les modifications législatives nécessaires pour clarifier les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires et, ainsi, confirmer le droit du grand public de communiquer avec ces dernières et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles, conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

CHAPITRE 5



LES BULLETINS DE RENDEMENT

Le présent chapitre porte sur les bulletins de rendement, un outil d'intervention du Commissariat aux langues officielles depuis 2004. Il comporte une évaluation du rendement des institutions fédérales relativement à la manière dont elles appliquent la *Loi sur les langues officielles*.

5.1 LA MÉTHODOLOGIE

Le Commissariat a affiné graduellement la méthodologie des bulletins de rendement. Par exemple, en 2009, le jugement rendu dans l'affaire *DesRochers* a amené le Commissariat à modifier les critères d'évaluation des institutions fédérales, et ce, à la lumière de l'interprétation que la Cour Suprême du Canada a fait de la partie IV de la *Loi*.

Le Commissariat aux langues officielles produit les bulletins de rendement en se basant sur deux sources d'information principales. Il recueille des données statistiques qui servent notamment à déterminer si une institution fédérale applique le principe de l'offre active dans ses communications avec le public et si elle offre des services de qualité

égale en français et en anglais. Il réalise aussi des entrevues auprès de représentants des institutions fédérales visées afin de mieux comprendre, entre autres, si les procédures d'une institution pour promouvoir le français et l'anglais sont adéquates.

Quelque 200 institutions fédérales sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Comme toutes ne peuvent pas faire l'objet d'un bulletin de rendement, le Commissariat cherche chaque année à faire une sélection d'institutions fédérales qui n'ont jamais fait l'objet d'un bulletin ou qui méritent d'être réexaminées.

En 2010-2011, les bulletins de rendement portaient sur 13 institutions fédérales qui ont été choisies parce qu'elles versent des fonds importants aux Canadiens ou aux organismes bénévoles[1]. Comme la partie VII de la *Loi* représente un thème important du rapport annuel cette année, le Commissariat a notamment examiné la manière dont ces institutions respectaient la partie VII lorsqu'elles offrent du financement. En outre, Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ont été évalués en tant qu'institution fédérale et non en tant qu'institution détenant des responsabilités particulières en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Le Commissariat a évalué ces institutions fédérales en fonction de six variables qui valaient chacune de 10 à 30 p. 100 de la note globale[2]. Les résultats des institutions fédérales sont présentés selon l'échelle suivante :

- A = EXEMPLAIRE;
- B = BON;
- C = MOYEN;
- D = FAIBLE;
- E = TRÈS FAIBLE.

1 Fait à noter, le Commissariat aux langues officielles n'a pas évalué Industrie Canada, une institution fédérale qui tombe dans cette catégorie, parce qu'il l'a fait l'an dernier et qu'il y mène présentement une vérification. Il a aussi décidé de repousser l'examen du rendement de l'Agence canadienne de développement économique du Nord, puisqu'elle a été créée récemment.

2 Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

5.2 LES BULLETINS DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES DU SECTEUR SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Agriculture et Agroalimentaire Canada

Agriculture et Agroalimentaire Canada offre des renseignements, mène des activités de recherche, développe des politiques et gère des programmes pour assurer un secteur de l'agriculture, de l'agroalimentaire et des produits agro-industriels respectueux de l'environnement, concurrentiels et innovateurs.

Le Ministère a élaboré une stratégie triennale sur les langues officielles qui porte sur les années 2009 à 2012. Approuvée par la haute gestion, cette stratégie tient compte de manquements relevés dans ses bulletins de rendement antérieurs et dans le rapport *Vérification du service au public à Agriculture et Agroalimentaire Canada*[3]. Cette stratégie vise à transformer la culture de l'organisation et à faire en sorte que le respect de la *Loi sur les langues officielles* soit considéré comme une valeur plutôt qu'une obligation.

Cet engagement se manifeste particulièrement sur le plan de la langue de travail, une question qui a d'ailleurs été élevée au rang de priorité ministérielle. De nombreuses mesures ont été prises pour changer la perception des employés à l'égard des langues officielles.

Le Ministère a un bon rendement sur le plan de la partie VII de la *Loi*. Il a consulté des entreprises et des coopérateurs communautaires et a entrepris des démarches pour que ses programmes, par exemple l'Initiative de développement coopératif, soutiennent efficacement le développement des coopératives, y compris celles des communautés de langue officielle. L'institution est toutefois consciente qu'elle devrait veiller à instaurer une approche plus systématique de consultation des communautés de langue officielle.

La qualité de la planification du Ministère et le nombre élevé d'initiatives prometteuses qu'il a entreprises expliquent son bon rendement. Agriculture et Agroalimentaire Canada pourrait l'améliorer en effectuant une meilleure offre active de ses services et en se dotant de mécanismes de rétroaction lui permettant de mesurer de façon continue les effets de ses actions en matière de langue de travail ainsi que de promotion du français et de l'anglais.

Conseil de recherches en sciences humaines

Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie

Le Conseil de recherches en sciences humaines encourage et soutient la recherche ainsi que la formation en sciences humaines dans les établissements postsecondaires. Le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie remplit un mandat similaire dans ces deux secteurs.

Les responsables de ces deux organismes gèrent le dossier des langues officielles en commun, sauf en ce qui a trait à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Cela explique que leur rendement en matière de gestion du programme des langues officielles, de service au public et de langue de travail est identique. Au moment de produire ce bulletin, aucune de ces deux institutions ne possédait de plan d'action formel tenant compte des parties IV, V et VI de la *Loi*. Ainsi, si elles ne comblent pas cette lacune importante, elles ne seront pas en mesure de corriger certains manquements majeurs, comme l'absence d'offre active de services.

3 Commissariat aux langues officielles, *Vérification du service au public à Agriculture et Agroalimentaire Canada*, Ottawa, 2009. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/audit_verification_032009_f.php); consultation le 31 mars 2011.

Les résultats des deux institutions fédérales sur le plan de la partie VII montrent cependant que le Conseil de recherches en sciences humaines possède une culture organisationnelle en matière de cette partie de la *Loi* nettement plus forte que celle du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie.

Le Conseil de recherches en sciences humaines et la partie VII

Le Conseil de recherches en sciences humaines s'est doté d'un plan triennal 2009-2012 de mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*. Ce plan prévoit notamment que l'organisme doit veiller à ce que les chercheurs des communautés de langue officielle sachent qu'il offre du financement. L'organisme s'est aussi efforcé de repérer et de consulter les communautés de langue officielle que son mandat pourrait intéresser, même s'il ne les a pas toutes ciblées ou qu'il ne le fait pas de manière systématique. Cela a permis au Conseil de définir les besoins des communautés de langue officielle et l'a amené à investir en 2009-2010 plus de trois millions de dollars dans la réalisation d'activités de recherche relatives à la dualité linguistique et aux enjeux de ces communautés.

Le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie et la partie VII

Le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie a adopté une définition restreinte de ce qu'est une communauté de langue officielle en établissant qu'une telle communauté comprend nécessairement une université ou un collège. Ainsi, le Conseil n'aborde, ne consulte ni ne prend en considération une communauté sans établissement postsecondaire, même si les résultats des recherches qu'appuie cette institution pourraient évidemment la toucher.

En outre, le Conseil dit allouer toutes ses contributions financières au mérite, et donc sans égard à la langue des chercheurs ou à l'emplacement des établissements de recherche. Si ces subventions ont des effets positifs sur les communautés de langue officielle, c'est donc de manière purement fortuite. Par exemple, la création d'un programme pilote visant à accroître la capacité de recherche dans les petites universités a amené l'organisme à soutenir l'Université Laurentienne à Sudbury, en Ontario, et l'Université Bishop's à Sherbrooke, au Québec. Cette mesure est positive pour les communautés franco-ontarienne et anglo-québécoise, mais elle n'était pas prévue à l'origine. Pour que les initiatives du Conseil continuent de profiter aux communautés de langue officielle, il faudra que celui-ci tienne sciemment compte de leur situation particulière.

En résumé, deux institutions fédérales au mandat très similaire peuvent aborder la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* de manière bien différente. En effet, cela dépend de la compréhension qu'en ont leurs dirigeants et l'ensemble de leur personnel ainsi que du degré de leadership que manifestent ces derniers. Il est souhaitable que le Conseil de recherches en sciences humaines poursuive ses initiatives en faveur de l'épanouissement des communautés de langue officielle et de la promotion de la dualité linguistique. Quant à lui, le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie devra approfondir sa réflexion sur les obligations que la partie VII de la *Loi* lui confère. Tout en continuant de soutenir les meilleurs chercheurs et les meilleurs établissements, cette institution devra rapidement faire des langues officielles une de ses valeurs qui guide ses décisions et ses actions.

Conseil national de recherches Canada

NOTE GLOBALE : D

Le Conseil national de recherches Canada entreprend et soutient des recherches scientifiques et industrielles dans des domaines d'importance pour le Canada. Il offre ses services par le truchement de 20 instituts de recherche, dont le Programme d'aide à la recherche industrielle. Fait important à noter, la présente évaluation est uniquement basée sur l'analyse des résultats qu'ont obtenus le Programme d'aide à la recherche industrielle et le siège social du Conseil.

Dans l'ensemble, le Conseil gère la question des langues officielles de manière aléatoire et peu organisée, malgré le fait qu'il ait conçu récemment un plan d'action en cette matière. Cependant, celui-ci n'avait pas été approuvé au moment de produire ce bulletin et ne présente ni objectif ni échéancier. Si le Conseil a commencé à réfléchir aux répercussions du jugement rendu dans l'affaire *DesRochers* sur ses stratégies en matière de communications et de prestation des services, il n'a pas encore déterminé si ce jugement pouvait changer la manière dont il devrait répondre aux besoins des communautés de langue officielle. Le Conseil a pris des mesures pour promouvoir l'usage des deux langues officielles en milieu de travail, mais il faudrait que son siège social et ses gestionnaires fassent preuve d'un engagement nettement accru pour créer un environnement véritablement bilingue.

Sur le plan de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, les responsables du Programme traitent avec certains des représentants nationaux des communautés de langue officielle, mais ils devraient faire plus d'efforts pour connaître les organismes communautaires locaux que visent les travaux de l'institution. Actuellement, la définition des besoins des communautés de langue officielle s'effectue de façon désorganisée, surtout lorsqu'une entreprise issue de l'une d'entre elles demande à recevoir les services d'experts-conseils. En outre, aucune des initiatives du Programme n'a pour objectifs l'épanouissement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique. Cependant, le Conseil s'est engagé à corriger cette lacune rapidement.

Le fait que le Conseil national de recherches Canada regroupe 20 instituts plus ou moins indépendants constitue un enjeu de taille. Cette institution manque de leadership dans le dossier des langues officielles. Le Conseil fait certes des efforts pour appliquer la *Loi sur les langues officielles*, mais ses réalisations actuelles demeurent trop peu nombreuses.

Instituts de recherche en santé du Canada

NOTE GLOBALE : C

Les Instituts de recherche en santé du Canada sont responsables du financement de la recherche en santé au Canada.

Les Instituts gèrent les différentes parties de la *Loi* de façon inégale. Si cette agence subventionnaire représente un exemple à suivre sur le plan de la partie VII de la *Loi*, elle devrait chercher à améliorer son rendement en ce qui concerne les autres parties de la *Loi*.

Les Instituts disposent d'un plan d'action détaillé sur la partie VII. Ils tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle et du fait qu'il est essentiel de les consulter dans le cadre de programmes d'importance telle l'initiative de recherche stratégique sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Les Instituts ont pris diverses mesures positives, comme l'organisation, chaque deux ou trois ans, de

l'Institut d'été sur la santé au sein des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce dernier sert notamment à sensibiliser les professionnels de la santé du pays à la situation particulière des communautés de langue officielle et à renforcer les capacités de recherche sur les difficultés en santé que ces populations doivent surmonter. Les Instituts gagneraient sans doute à se doter d'outils pour mesurer les effets de tous leurs programmes sur les communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique, mais leur rendement en matière de partie VII est globalement remarquable.

En ce qui a trait aux autres parties de la *Loi*, le rendement des Instituts est moins satisfaisant. En effet, ceux-ci disposent d'un plan d'action sur les parties IV, V et VI de la *Loi* qui est revu chaque trimestre, mais ce plan gagnerait à inclure des objectifs plus facilement mesurables. Les Instituts ont entrepris certaines démarches, comme l'envoi de communiqués et l'organisation de séances d'information, pour encourager l'usage des deux langues officielles en milieu de travail, mais ils devraient songer à prendre d'autres mesures proactives. Le service au public est disponible presque en tout temps, mais l'offre active devrait être améliorée. De plus, l'organisme vient seulement d'amorcer sa réflexion sur le jugement rendu dans l'affaire *DesRochers*.

Le Commissariat croit évidemment que le leadership grâce auquel les Instituts de recherche en santé du Canada font une application exemplaire de la partie VII permettrait aussi à cette institution de mieux s'acquitter des autres obligations que la *Loi* lui confère.

5.3 LES BULLETINS DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES DU SECTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada

NOTE GLOBALE : D

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, anciennement Affaires indiennes et du Nord Canada, est responsable de l'application de la *Loi sur les Indiens* et veille à soutenir les efforts que les Autochtones (les Premières Nations, les Inuits et les Métis) et les résidents du Nord font pour accroître leur prospérité et améliorer leurs conditions de vie.

Le Ministère a mené différentes initiatives pour assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles*. Il s'est ainsi doté d'un plan d'action sur les parties IV, V et VI de la *Loi*. Il a pris des mesures pour offrir des services aux différentes collectivités autochtones du pays dans leurs langues officielles. Il a aussi pris des mesures pour renforcer la place du français et de l'anglais en milieu de travail.

Ce ministère devra cependant agir beaucoup plus vigoureusement qu'il ne le fait actuellement pour respecter pleinement les obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles*. Même s'il connaît des défis particuliers, la bonne exécution de son mandat et la prise en compte intégrale de la *Loi* ne sont pas des objectifs incompatibles.

L'institution devra donc veiller à améliorer sa capacité à servir le public dans les deux langues officielles. Actuellement, elle ne fait l'offre active verbale de ses services qu'une fois sur quatre et elle ne sert le public dans la langue officielle de son choix qu'une fois

sur deux. De même, le Ministère devrait chercher à sensibiliser les gestionnaires et les superviseurs à l'importance de créer un milieu de travail encore plus propice à l'utilisation du français et de l'anglais.

Par ailleurs, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada a pris certaines mesures pour favoriser l'épanouissement des Métis et des membres des Premières Nations non inscrits qui font partie des communautés de langue officielle. Bien que ces mesures soient louables, cette institution devrait davantage chercher à favoriser la progression du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

NOTE GLOBALE : B

En favorisant la croissance des entreprises, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique aide cette région à se développer et à diversifier son économie. Cette institution se distingue par son sens de l'initiative. Par exemple, elle possède déjà une ébauche de plan pour prendre en considération le jugement rendu dans l'affaire *DesRochers* et elle a mis sur pied un comité directeur chargé d'encadrer la mise en œuvre de ce plan. De plus, elle se distingue surtout par son excellente application de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

L'Agence s'est d'abord dotée d'un plan d'action triennal qui présente les cibles que l'institution désire atteindre en matière de promotion du français et de l'anglais, les mesures positives qu'elle entend prendre et les indicateurs de mesure du rendement qu'elle souhaite utiliser. L'Agence s'assure ensuite de consulter les communautés de langue officielle de façon systématique par le truchement, entre autres, de son réseau de coordonnateurs régionaux et d'un comité bipartite réunissant ses représentants et ceux du Réseau de développement économique et d'employabilité. Finalement, l'Agence tient compte des besoins des communautés de langue officielle dans le cadre de programmes ciblés comme l'Initiative de développement économique et le Fonds des collectivités innovatrices.

Ces pratiques exemplaires expliquent en partie le bon rendement global de l'Agence. Cette dernière devrait cependant encadrer les efforts qu'elle réalise en matière de service au public et de langue de travail à l'aide d'un plan d'action détaillé. Pour offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux communautés de langue officielle, cette institution devrait inclure, de façon régulière, un grand nombre d'établissements postsecondaires lorsqu'elle recrute des francophones. Elle devrait enfin adopter des mécanismes pour évaluer les répercussions que ses décisions majeures pourraient avoir sur la dualité linguistique, notamment celles menant à l'élimination de programmes de contribution.

Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec

NOTE GLOBALE : B

L'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec travaille à la promotion du développement économique à long terme en accordant une attention particulière aux régions du Québec à faible croissance économique.

Le bon rendement de cette institution fédérale est dû à sa mise en œuvre adéquate de la plupart des parties de la *Loi*. Ses résultats en ce qui a trait à la partie VII sont particulièrement dignes de mention. L'Agence interagit ainsi étroitement avec

Jean-Pierre Thibault
Québec

les communautés anglophones en situation minoritaire du Québec. Elle a d'ailleurs pris des mesures positives (par exemple, les initiatives Association touristique de Harrington Harbour ou le Comité Québec Multilingue) pour encourager le développement économique de ces communautés et promouvoir la dualité linguistique. À la fin de chaque projet, l'Agence évalue si les objectifs qu'elle avait établis au départ ont été atteints.

L'Agence a également pris des actions concrètes pour favoriser l'utilisation de l'anglais en milieu de travail. Elle devrait toutefois se doter de mécanismes d'évaluation des effets de ces mesures. Elle devrait aussi trouver des moyens novateurs de recruter plus de personnel anglo-québécois, puisque les anglophones continuent d'être sous-représentés dans ses 14 bureaux régionaux.

Pour améliorer son rendement, l'Agence devrait essentiellement garder le cap actuel et se doter d'un outil permettant de tenir compte systématiquement des répercussions que ses décisions pourraient avoir sur les communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique.

Partenaire des communautés anglophones du Québec

« Nous avons des champions des langues officielles dans chacun de nos 14 bureaux d'affaires, tout comme nous en avons dans les directions des programmes, de la coordination régionale ou des ressources humaines qui sont localisées au siège de l'Agence », note Jean-Pierre Thibault, directeur général des communications de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec. « Chacun d'eux, en fonction de ses responsabilités propres, consulte les communautés anglophones afin de mieux connaître leurs besoins. Pour ce faire, les champions devraient travailler en étroite collaboration avec les représentants provinciaux ou régionaux des associations des communautés de langue officielle et les leaders communautaires. Cette approche nous permet de mieux tenir compte des préoccupations des communautés anglophones.

« La décentralisation efficace des responsabilités en matière de langues officielles et la capacité de notre personnel à travailler de concert avec les communautés anglophones en situation minoritaire, voilà essentiellement les deux facteurs principaux de notre réussite », conclut M. Thibault.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

NOTE GLOBALE : B

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada a comme mandat de soutenir l'amélioration à long terme de la compétitivité du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Elle se distingue par l'existence d'une forte culture organisationnelle qui inclut la dualité linguistique dans ses décisions et actions.

Sa stratégie en matière de langues officielles fait le lien, d'une part, entre ses obligations et ses engagements linguistiques et, d'autre part, entre les priorités et les objectifs énoncés dans son cadre stratégique. Même si son siège social est situé à Edmonton et qu'il ne compte qu'un seul bureau bilingue, soit à Ottawa, le Ministère s'efforce de favoriser les communications en français et en anglais dans l'ensemble de ses activités. Il essaie aussi d'augmenter le nombre de travailleurs francophones à son emploi en faisant du recrutement dans les communautés de langue officielle.

L'institution a acquis un réflexe partie VII et possède en outre un plan sur cette partie de la *Loi*. Elle connaît étroitement les communautés de langue officielle que visent ses programmes et elle les consulte systématiquement. Les besoins de ces communautés sont bien connus et pris en compte dans les programmes du Ministère. Par exemple, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada a élaboré un outil nommé « lentille des langues officielles », qui est une série de questions auxquelles répondent ses agents de développement pour évaluer les avantages économiques d'un projet pour les communautés de langue officielle.

Il serait souhaitable que les préposés au service à la clientèle de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada fassent une offre active verbale plus courante de leurs services ou encore que cette institution adopte des façons d'évaluer le respect de la langue de travail dans ses bureaux. Toutefois, dans l'ensemble, le rendement du Ministère en fait un exemple à suivre.

Noreen Gallagher
Manitoba

Quand la partie VII devient l'affaire de tous

« Quelque 90 agents ont été formés à l'utilisation de la "lentille des langues officielles" et tous ont été sensibilisés aux défis économiques principaux que les francophones doivent relever », souligne Noreen Gallagher, agente principale de développement économique au bureau manitobain de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. « Autrement dit, la promotion du français et de l'anglais n'est plus chez nous l'affaire de quelques personnes seulement, mais bien celle de tous.

« On verra dans les prochaines années l'effet que l'adoption de ce nouvel outil aura eu sur l'appui aux communautés de langue officielle. C'est en mesurant les effets des actions que l'on a prises avec des indicateurs de qualité que nous pourrons nous améliorer. »

Infrastructure Canada

Infrastructure Canada est une jeune organisation de petite taille qui joue un rôle de premier plan dans le domaine du financement des infrastructures publiques et qui gère un fonds d'environ 35 milliards de dollars. Les sommes sont versées sous la forme de paiements de transfert aux provinces, aux territoires et aux municipalités, qui sont responsables de la gestion des projets de construction. Dès sa création, Infrastructure Canada a dû composer avec des délais serrés pour leur remettre les fonds prévus dans le Plan d'action économique du Canada. Il faut également noter qu'Infrastructure Canada n'a pas de présence directe sur le terrain.

Infrastructure Canada a adopté certaines bonnes pratiques en matière de langues officielles. Sur le plan du service au public, cette institution a tenu compte du jugement rendu dans l'affaire *DesRochers* en réévaluant son modèle d'ententes actuel. Par ailleurs, les ententes de financement que conclut cette institution avec les autres ordres de gouvernement comprennent des clauses linguistiques afin que les communications avec le public se fassent dans les deux langues officielles. Sur le plan de la langue de travail, elle a pris de bonnes mesures pour que son personnel acquière la maîtrise du français ou de l'anglais langue seconde. De plus, il faut noter que pratiquement tous ses postes sont désignés bilingues et que presque tous les titulaires répondent aux exigences linguistiques de leur poste.

En ce qui concerne sa gestion du dossier des langues officielles, Infrastructure Canada devrait inclure toutes les parties de la *Loi* dans son plan d'action plutôt que de mettre l'accent uniquement sur une seule partie, en l'occurrence la langue de travail. Il sera donc important qu'Infrastructure Canada prenne en considération la *Loi* de façon intégrale dans son prochain plan d'action.

Il sera également important pour Infrastructure Canada de réfléchir au potentiel inexploité de la partie VII de la *Loi*. Le Ministère a informé les communautés de langue officielle de l'existence de ses programmes (par exemple, en diffusant de la publicité dans leurs médias ou en leur faisant des présentations). Cela est un bon début, mais il faudrait que l'institution aille plus loin pour connaître les besoins des communautés de langue officielle. Bien que son mandat consiste à accorder des paiements de transfert pour la réalisation de projets d'infrastructure qui profiteront à tous les Canadiens, l'institution devrait examiner également la manière dont ses processus décisionnels et ses mécanismes de surveillance peuvent tenir compte des besoins des communautés de langue officielle.

Tout en reconnaissant le contexte dans lequel l'institution opère, le Commissariat aux langues officielles est d'avis que la partie VII de la *Loi* concerne directement Infrastructure Canada et encourage cette dernière à revoir les façons dont elle peut mieux la mettre en œuvre. L'institution devrait évaluer les répercussions de ses décisions sur les communautés de langue officielle et la dualité linguistique, tout comme elle devrait faire de la partie VII un sujet de ses discussions avec les provinces, les territoires et les municipalités susceptibles de bénéficier de son appui. De plus, le Ministère pourrait être davantage proactif en faisant du développement des communautés de langue officielle un élément dont il tient compte dans ses processus décisionnels.

5.4 LES BULLETINS DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES DU SECTEUR CULTUREL

Conseil des Arts du Canada

NOTE GLOBALE : B

Le Conseil des Arts du Canada a pour mandat de favoriser et de promouvoir la production ainsi que la diffusion d'œuvres artistiques. Comme le montrent les exemples ci-dessous, il se démarque par une très bonne application du cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

Le Conseil comprend que, même si 93 p. 100 des membres de son personnel sont bilingues, il est important pour lui de rappeler régulièrement à ses gestionnaires et à ses employés qu'ils ont des obligations et des droits en matière de langue de travail.

L'organisme possède une culture fortement axée sur la prise en compte de la dualité linguistique, comme le montre notamment le fait qu'il s'assure de bien connaître les communautés de langue officielle et qu'il cerne leurs besoins et priorités en réalisant des consultations auxquelles ses hauts gestionnaires prennent part.

Le Conseil dispose d'un plan qui présente les objectifs de l'institution en matière de langues officielles, les indicateurs de rendement et les responsabilités de chacun. Il a aussi conçu la plupart de ses programmes en tenant compte de la question des langues officielles.

Rien n'est plus important que l'engagement des institutions fédérales

Robert Sirman, directeur et chef de la direction du Conseil des Arts du Canada, précise que l'évaluation par les pairs constitue la pierre angulaire du processus d'octroi de subventions de cette institution. « Nous nous assurons d'une représentation adéquate des communautés de langue officielle au sein de nos comités d'évaluation par les pairs. De fait, depuis plusieurs années, leur représentation est supérieure à leur poids démographique réel. Nous avons le pouvoir de nous assurer que la voix des communautés se fasse entendre haut et fort au moment où nous définissons et raffinons nos programmes, et nous l'exerçons », souligne M. Sirman.

« L'argent, les programmes sont bien sûr importants quand on parle de conformité à la *Loi sur les langues officielles*, mais la mise en place d'une culture organisationnelle favorable au développement des communautés de langue officielle et à la promotion de la dualité linguistique est vraiment ce qui permet l'obtention de bons résultats en cette matière », conclut le dirigeant.

Robert Sirman
Ontario

Le Conseil prend des mesures positives visant spécifiquement le développement des communautés de langue officielle. Il offre notamment des fonds ciblés au soutien des artistes et des organismes artistiques œuvrant dans des communautés de langue officielle.

L'organisme se penche actuellement sur la mise en place d'outils qui l'aideront à évaluer les effets de ses programmes sur les communautés de langue officielle.

Tout n'est pas parfait au Conseil (par exemple, l'offre active en personne y est trop peu effectuée) mais, comme le montre cette institution, tenir compte des éléments du cercle vertueux n'est pas si difficile. C'est avant tout une question de leadership.

Patrimoine canadien

NOTE GLOBALE : A

Patrimoine canadien conçoit des politiques et des programmes de soutien à la culture, aux arts, au patrimoine et aux sports. Il s'agit de l'une des institutions fédérales qui a le mieux réussi à placer la dualité linguistique au cœur de sa mission et de ses activités.

Le Ministère montre qu'il accorde de l'importance à la dualité linguistique en prenant différentes mesures pour favoriser l'utilisation efficace des deux langues officielles en milieu de travail, comme la création d'un programme de jumelage linguistique ou de lignes directrices sur la langue de travail, qui établissent clairement les responsabilités de ses gestionnaires et de ses employés dans les régions désignées bilingues et unilingues.

Le Ministère manifeste aussi son engagement envers la *Loi sur les langues officielles* en fournissant en tout temps ses services dans les deux langues officielles et, surtout, il fait du respect intégral de la partie VII de la *Loi* une véritable priorité. Ainsi, Patrimoine canadien consulte systématiquement les communautés de langue officielle par le truchement de groupes de travail, des conseils fédéraux et dans le cadre de l'élaboration d'ententes de coopération entre le Ministère et les provinces ainsi que les territoires. Les besoins des communautés de langue officielle sont non seulement bien connus de cette institution, mais ils sont aussi pris en compte lors de la conception et de la mise en œuvre de ses programmes.

Le Ministère prend aussi des mesures positives pour renforcer la dualité linguistique. À titre d'exemple, l'Association régionale de la côte Ouest de Terre-Neuve-et-Labrador a obtenu son appui pour le projet Île à île. Celui-ci vise à célébrer les liens culturels qui unissent les communautés francophones des Îles-de-la-Madeleine et de la péninsule de Port-au-Port ainsi qu'à encourager la réalisation d'échanges et de partenariats entre ces dernières.

Cela dit, il y a toujours place à l'amélioration. Ainsi, Patrimoine canadien devrait se doter d'un plan d'action qui comporte des mesures ciblées pour la mise en œuvre des parties IV, V et VI de la *Loi*. Le Ministère pourrait faire une meilleure offre active de ses services. En outre, l'institution devrait faire en sorte que ses outils d'évaluation tiennent mieux compte des répercussions de certaines décisions majeures, comme l'élimination d'un programme ou la fermeture d'un bureau, sur les communautés de langue officielle et la dualité linguistique.

5.5 LE BULLETIN DE RENDEMENT D'UN ORGANISME DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

NOTE GLOBALE : B

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada formule des recommandations en ce qui a trait aux politiques, aux règlements et aux directives sur la manière dont l'appareil fédéral gère ses ressources. Il fournit aussi du soutien et des conseils pour aider les ministères et les organismes fédéraux à optimiser leur fonctionnement. Le Secrétariat fournit rarement des services directement aux citoyens, bien que ses politiques aient une incidence directe sur les ministères et les organismes fédéraux appelés à interagir avec le public.

Le rendement du Secrétariat en matière de langues officielles est généralement bon. Ainsi, le Secrétariat possède un plan d'action triennal sur les langues officielles, qui porte principalement sur la partie V de la *Loi*. Les représentants sectoriels de l'institution doivent entreprendre des initiatives pour favoriser l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. Ils sont aussi invités à faire part à la haute gestion des défis que l'organisation devra relever dans ce domaine et des réussites de cette dernière.

Le Secrétariat a pris des mesures dans le domaine de la langue de travail. Il serait toutefois bénéfique qu'il se dote d'autres moyens que le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux pour évaluer la portée de ce genre de mesures et la satisfaction de ses employés sur le plan de la langue de travail. Cette institution fédérale a pris une initiative intéressante en faisant entreprendre obligatoirement de la formation linguistique à un candidat qui est nommé à un poste désigné bilingue à nomination non impérative, dans les six mois suivant sa nomination.

Cette institution fédérale a peu de contacts en personne avec le public, mais son rendement sur le plan du service au téléphone était exemplaire.

En ce qui a trait à la partie VII, le Secrétariat fait l'examen critique des soumissions qui lui sont présentées en tenant compte de leurs effets sur les communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique. D'autre part, les langues officielles constituent l'un des éléments pris en compte dans le guide qu'il utilise pour faire la revue des directives et des politiques fédérales qui encadrent la manière dont les institutions assurent des services aux Canadiens. Cependant, le Secrétariat devrait organiser des consultations en bonne et due forme, plutôt que de simples séances d'information, lorsqu'il prépare et réalise cette revue. Cela lui permettrait de vraiment tenir compte des besoins des communautés de langue officielle lorsqu'il modifie ses directives et ses politiques.

CHAPITRE 6

LE RÉSUMÉ DES CONSTATS

Le présent chapitre contient des analyses basées sur les plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles, les enquêtes et les vérifications qu'il a menées ainsi que les bulletins de rendement qu'il a produits en 2010-2011. Il expose ainsi certains constats sur la manière dont les institutions fédérales respectent leurs obligations en matière de service au public, de langue de travail, de développement des communautés de langue officielle et de promotion de la dualité linguistique ainsi que de gestion du programme des langues officielles.

6.1 LES COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET LA PRESTATION DES SERVICES

Enjeux

- Améliorer l'offre active de service dans les deux langues officielles.
- Offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles, y compris par courriel.
- Prendre en considération le jugement rendu dans l'affaire *DesRochers*.

Cette année encore, le Commissariat aux langues officielles a reçu des plaintes relatives à la langue qu'utilisent les institutions fédérales au moment d'accueillir le public ou de lui offrir des services. La majorité des plaintes portent sur la prestation des services en personne.

Le Commissariat a constaté que, dans la plupart des cas, les 13 institutions fédérales évaluées cette année au moyen des bulletins de rendement ont peu de difficultés à offrir des services au téléphone dans les deux langues officielles. Ainsi, le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie, le Conseil des Arts du Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, Infrastructure Canada, les Instituts de recherche en santé du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ont tous obtenu des notes exemplaires à ce chapitre, tant sur le plan de l'offre active que sur celui de la disponibilité des services.

De plus, les institutions fédérales évaluées en 2010-2011 offrent leurs services en personne au moins quatre fois sur cinq dans la langue officielle que choisit le client. Cependant, l'offre active verbale en personne demeure un problème. L'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec a obtenu la meilleure note à ce chapitre en l'effectuant dans 65 p. 100 des cas. Il paraît donc nécessaire de rappeler encore une fois aux institutions fédérales qu'elles ont l'obligation d'indiquer clairement que le public a le droit de recourir au français ou à l'anglais dans ses communications avec elles.

Le Commissariat a pu évaluer les services fournis par courriel dans 9 des 13 institutions fédérales évaluées cette année[1]. Il leur a envoyé des messages électroniques à la fois en français et en anglais, et aucune n'a répondu à toutes les demandes de façon égale dans les deux langues. De plus, aucune de ces neuf institutions n'a répondu aussi rapidement dans une langue officielle que dans l'autre. Cette situation est inacceptable, surtout dans le contexte où les interactions par courriel avec les Canadiens sont de plus en plus fréquentes. Les institutions devront rapidement prendre des mesures pour redresser cette situation.

Toute institution fédérale peut faire des progrès rapides en matière de services au public lorsque la volonté y est. Par exemple, le Commissariat a effectué cette année un suivi[2] de sa vérification de 2008 montrant qu'Environnement Canada a amélioré ses services en matière de communications téléphoniques avec le public. Par le passé, cette institution éprouvait de la difficulté à fournir ses services météorologiques dans les deux langues officielles.

Par ailleurs, la décision de la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers* fait en sorte que les institutions fédérales doivent s'assurer d'offrir des services de qualité égale, c'est-à-dire des services qui, dans certains cas, doivent être adaptés aux besoins particuliers des communautés de langue officielle. En 2010, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a fait parvenir aux institutions fédérales une grille d'analyse qui les aide à appliquer le jugement rendu dans l'affaire *DesRochers*. Il est toutefois difficile de déterminer jusqu'à quel point les institutions sont en mesure d'en tenir compte. Cependant, le Commissariat trouve encourageant que la plupart des institutions fédérales qu'il a évaluées cette année portent un regard critique sur leurs services et leurs programmes et qu'elles réfléchissent à la façon d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais.

1 Étant donné le nombre peu élevé de réponses obtenues par courriel, les résultats des observations effectuées auprès de quatre institutions ont été retirés.

2 Commissariat aux langues officielles, *Vérification de la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues sur le réseau téléphonique automatisé d'Environnement Canada – Suivi*, Ottawa, 2010. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/audit_verification_102010_f.php); consultation le 31 mars 2011.

6.2 LA LANGUE DE TRAVAIL

Enjeux

- Susciter l'engagement accru des gestionnaires en faveur de la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.
- Créer des mécanismes pour évaluer le rendement en matière de langue de travail.

Un grand nombre d'employés de la fonction publique ont participé au cours de leur carrière à des réunions où seules les salutations d'usage sont faites dans les deux langues officielles. Ce genre de comportements de la part de la gestion envoie le message implicite que le droit de travailler dans la langue officielle de son choix compte peu. Encore cette année, les plaintes déposées suggèrent que de nombreux employés de la fonction publique ont toujours de la difficulté à véritablement travailler dans la langue officielle de leur choix.

Parmi les 13 institutions fédérales évaluées cette année dans le cadre des bulletins de rendement, certaines abordent la question de la langue de travail d'une manière plutôt minimaliste. En raison d'un manque de leadership ou de volonté, elles sont incapables de créer un milieu de travail réellement propice à l'usage effectif des deux langues officielles.

Pourtant, il est facile pour un superviseur de connaître et de se souvenir de la préférence linguistique d'un employé, pour ensuite l'utiliser dans ses échanges et ses conversations avec ce dernier. Un tel comportement, empreint de courtoisie, témoigne d'un désir réel de créer un milieu de travail où les employés se sentent à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix. Par exemple, le Commissariat a observé durant son suivi[3] de la vérification menée à la Défense nationale qu'il y avait un engagement accru de ses dirigeants, ce qui pourrait mener à un plus grand respect des droits linguistiques de ses employés. En outre, les institutions fédérales auraient tout à gagner à ce que leurs gestionnaires adoptent les comportements exemplaires décrits dans l'étude du Commissariat intitulée *Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires*[4].

Plusieurs institutions fédérales estiment qu'elles gèrent l'enjeu de la langue de travail en accordant de la formation linguistique à certains de leurs employés. Cela est loin d'être suffisant, comme le montre le nombre de plaintes reçues au Commissariat relativement à la partie V de la *Loi sur les langues officielles*. Si une institution fédérale ne prend pas de mesures pour renforcer la présence des deux langues officielles en milieu de travail et assurer leur plein respect, elle n'obtiendra pas le rendement qu'elle escompte sur ses investissements en formation linguistique. Une institution tirerait très certainement avantage d'envoyer un gestionnaire à un cours de langue seconde si elle pouvait l'accueillir par la suite dans un milieu où il aura l'occasion de mettre à profit ses nouvelles compétences linguistiques.

De plus, plusieurs des institutions fédérales que le Commissariat a évaluées font face à une difficulté commune : elles n'ont pas vraiment de façons de mesurer leur rendement en matière de langue de travail. Sans outils de mesure fiables, elles continueront à avoir du mal à cerner leurs problèmes, à trouver des mesures correctives appropriées et à déterminer si les solutions qu'elles ont choisies permettent véritablement de réaliser des progrès.

3 Commissariat aux langues officielles, *Vérification de la langue de travail au Quartier général de la Défense nationale – Suivi*, Ottawa, 2011. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/audit_verification_032011_f.php), consultation le 31 mars 2011.

4 Commissariat aux langues officielles, *Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires*, Ottawa, 2011. Également en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/stu_etu_032011_p5_f.php), consultation le 31 mars 2011.

À titre d'exemple, le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux n'est que l'un des mécanismes qui peuvent aider à mesurer le taux de satisfaction des employés en matière de langue de travail. Le fait que, normalement, ce sondage soit seulement mené aux trois ans devrait inciter les institutions fédérales à se responsabiliser et à trouver d'autres moyens d'évaluer l'efficacité des mesures qu'elles prennent. Chaque institution fédérale doit trouver les méthodes d'évaluation qui lui conviennent et qui sont appropriées à ses façons de travailler.

6.3 LA PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Enjeux

- Améliorer la connaissance des obligations liées à la partie VII.
- Mettre sciemment en œuvre la partie VII plutôt qu'espérer obtenir de bons résultats sans les planifier.
- Créer des mécanismes pour évaluer l'efficacité des mesures positives.

Certaines institutions fédérales ont particulièrement bien appliqué la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* cette année, notamment l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le Conseil des Arts du Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, les Instituts de recherche en santé du Canada et Patrimoine canadien. Ces institutions ont bien respecté le deuxième principe de la partie VII[5]. Elles sont très ouvertes au dialogue avec les communautés de langue officielle et prennent les mesures qui s'imposent pour bien cerner les besoins de ces dernières.

D'autres institutions fédérales évaluées en 2010-2011 font preuve d'une grande méconnaissance de leurs obligations liées à la partie VII. Souvent, cette incompréhension résulte d'un manque de réflexion et de planification. En effet, trop d'institutions croient encore que la partie VII de la *Loi* ne s'applique pas à elles.

La première étape du cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* montre qu'il faut d'abord et avant tout « savoir », c'est-à-dire bien comprendre et connaître les obligations qui découlent de la *Loi*. Or, « savoir », lorsqu'il est question de la partie VII, signifie connaître la façon dont la partie VII s'insère dans le mandat d'une institution fédérale. Pour ce faire, cette dernière doit analyser l'ensemble de ses programmes et de ses activités pour déterminer la manière dont ceux-ci devraient prendre en considération les questions du développement des communautés de langue officielle et de la promotion du français et de l'anglais. Il est très difficile pour les institutions fédérales de prendre des mesures positives avant d'avoir entamé cette réflexion.

De plus, la réflexion sur ses programmes et ses activités devrait être menée à la fois au sein de l'institution fédérale et en collaboration avec les communautés de langue officielle. En outre, ces deux parties devraient définir concrètement la notion de mesure positive en tenant compte du mandat de l'institution, qui devrait agir systématiquement sur le plan de la partie VII et prendre des moyens pour faire connaître les résultats qu'elle obtient dans ce domaine.

5 Voir l'encadré « Trois principes de mise en œuvre de la partie VII » dans l'introduction.

Par ailleurs, le Commissariat a remarqué que certaines institutions ont élaboré des programmes qui, sans s'adresser directement aux communautés de langue officielle, pourraient avoir des effets sur leur développement. Il est toujours intéressant de constater qu'un programme a eu des effets positifs sur les communautés de langue officielle par accident ou de manière fortuite. Cependant, ce n'est pas suffisant, le réflexe de réfléchir à la partie VII et d'en tenir compte devrait être présent en amont, au moment du développement même d'un nouveau programme.

De manière générale, les institutions fédérales évaluées cette année n'ont pas instauré de mécanismes permanents pour mesurer les répercussions éventuelles de leurs décisions sur la dualité linguistique et les communautés de langue officielle (par exemple, l'effet de l'élimination d'un programme). Ce manquement peut entraîner la réception de plaintes au Commissariat. L'enquête portant sur le Programme d'infrastructure du savoir d'Industrie Canada et celle relative à la vente d'un bien immobilier fédéral excédentaire par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada en sont des exemples frappants.

Les travaux du Commissariat ont aussi montré que peu d'institutions fédérales vérifient concrètement si les mesures positives qu'elles ont adoptées ont effectivement eu le résultat souhaité pour les communautés de langue officielle visées. Une des façons d'évaluer les effets d'une mesure positive serait de demander aux communautés de langue officielle d'offrir de la rétroaction à l'institution fédérale.

6.4 LA GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Enjeux

- Produire des plans d'action complets et précis.
- Rapprocher les langues officielles du pouvoir décisionnel.
- Créer des outils pour évaluer les répercussions des décisions des institutions fédérales sur les langues officielles.

Malgré le fait que la plupart des institutions fédérales évaluées cette année possédaient un plan d'action pour mettre en œuvre la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, plusieurs d'entre elles n'en possédaient pas pour les parties IV, V et VI. Elles disposaient seulement d'un plan d'affaires dont une partie portait sur les langues officielles. Cette pratique est préoccupante puisque, dans trop de cas, ce plan d'affaires ne contient pas d'objectifs précis et concrets en matière de langues officielles, pas d'échéances claires ni de définition des responsabilités de chacun. Le plan d'action sur les langues officielles d'une institution devrait pourtant être ciblé, détaillé et complet afin de la guider dans son application de la *Loi*.

Le Commissariat a aussi remarqué que la responsabilité de gérer le dossier des langues officielles incombe souvent à un membre de la direction des ressources humaines qui doit fréquemment s'acquitter de son rôle en même temps qu'il doit se pencher sur des questions de dotation ou de formation professionnelle. Une telle situation peut évidemment nuire à une prise en compte optimale des enjeux liés à la dualité linguistique. Cette dernière n'est alors perçue que comme un défi parmi tant d'autres.

Confier la gestion du dossier des langues officielles à la direction des ressources humaines peut aussi avoir d'autres conséquences. Cette approche permet certes d'appliquer la *Loi* de manière uniforme au sein de l'institution, mais elle a pour désavantage d'éloigner la question des langues officielles des opérations et du pouvoir décisionnel.

Enfin, les travaux du Commissariat montrent que peu d'institutions fédérales disposent d'outils pour évaluer les conséquences de leurs décisions sur les langues officielles. Sans instruments de ce genre, il est impossible de savoir si les décisions d'appliquer une politique, de démarrer un programme, de le modifier ou d'y mettre fin auront des effets sur les langues officielles. Les institutions fédérales devront se doter de tels outils pour s'assurer qu'elles se conforment bel et bien aux obligations que leur confère la *Loi*.

CONCLUSION

LA RESPONSABILISATION : UN ÉLÉMENT CLÉ

En 2005, le Parlement du Canada a modifié la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* en faisant de la promotion du français et de l'anglais une obligation exécutoire pour toutes les institutions fédérales.

Cette partie de la *Loi* constitue l'un des instruments principaux de dynamisation et de valorisation de la dualité linguistique canadienne, une caractéristique qui favorise la cohésion de notre pays, qui contribue à son développement économique, culturel et social, et qui lui confère une partie de son prestige sur la scène internationale.

La partie VII mérite que l'on s'y attarde immédiatement, puisque la manière dont les institutions fédérales l'appliquent demeure inconstante. Cinq années se sont écoulées depuis que le greffier du Conseil privé a écrit aux administrateurs généraux des institutions fédérales pour qu'elles prennent conscience de l'importance de la partie VII, qu'elles se familiarisent avec leurs nouvelles obligations et qu'elles s'y conforment. Malgré tout, bon nombre d'entre elles tardent toujours à instaurer des mesures positives pour favoriser le développement des communautés de langue officielle et promouvoir la dualité linguistique dans la société canadienne.

Le gouvernement se doit d'affirmer clairement l'importance qu'il accorde à la *Loi* ainsi qu'aux obligations et aux droits qui en découlent. En effet, les signaux que le gouvernement a envoyés en abolissant le questionnaire complet obligatoire du Recensement de 2011 et en fournissant des réponses vagues au rapport sur la partie VII du Comité sénatorial permanent des langues officielles sont plutôt négatifs. Le gouvernement n'a pas non plus entrepris d'initiatives d'envergure pour appuyer les institutions fédérales à bien comprendre l'importance de l'application concrète de cette partie de la *Loi*. De leur côté, les institutions fédérales qui jouent un rôle central dans la mise en œuvre de la *Loi* ne détiennent pas l'autorité ni ne possèdent toutes les ressources nécessaires pour accomplir leurs fonctions de façon cohérente et continue. Et certaines institutions fédérales disent encore ne pas comprendre la partie VII ou se comportent comme si celle-ci ne s'appliquait pas à elles.

Dans le deuxième chapitre du présent rapport annuel, le commissaire aux langues officielles a énoncé deux recommandations dont la mise en œuvre permettra aux institutions fédérales de mieux prendre en considération la partie VII. Dans la première, il recommande au premier ministre du Canada de modifier la partie VIII de la *Loi sur les langues officielles* dans le but de confier au Conseil du Trésor le pouvoir et l'autorité d'élaborer des politiques d'application relativement à la partie VII de la *Loi*. Dans la deuxième, il recommande notamment au premier ministre du Canada et au ministre

du Patrimoine canadien de communiquer clairement leur engagement à l'égard de la partie VII de la *Loi* et de confirmer que la prise de mesures positives par toutes les institutions fédérales pour promouvoir la dualité linguistique constitue une priorité.

Il importe d'abord que les institutions fédérales adoptent de bons processus pour mettre en œuvre la partie VII. En particulier, celles-ci doivent établir un dialogue avec les communautés de langue officielle et les membres des majorités linguistiques du Canada, et en faire de véritables partenaires de promotion du français et de l'anglais.

Les institutions fédérales doivent ensuite s'assurer que les processus visant à mettre en œuvre la partie VII débouchent véritablement sur des mesures positives. Certes, les institutions se fixent des objectifs louables en réalisant des actions destinées à améliorer la manière dont elles tiennent compte du français et de l'anglais lorsqu'elles fournissent des services à la population (partie IV) ou qu'elles valorisent la place des deux langues officielles en milieu de travail fédéral (partie V). Si elles atteignent ces objectifs, cela peut avoir une incidence sur l'application de la partie VII, puisque toutes les parties de la *Loi* sont interreliées, mais cela ne peut être considéré en aucun cas comme une mesure positive en soi.

Selon la lettre et l'esprit de la *Loi*, les institutions fédérales doivent sciemment prendre des mesures positives propices au renforcement de la dualité linguistique. Ainsi, en se basant sur la manière dont les institutions fédérales se conforment à l'ensemble des parties de la *Loi*, le commissaire est d'avis que trop d'institutions se contentent encore du fait que certaines de leurs actions aient un effet positif imprévu sur les communautés de langue officielle. En effet, il est insuffisant qu'un programme destiné à tous les Canadiens ait des répercussions plus ou moins favorables pour ces communautés. Les institutions doivent chercher à produire des résultats positifs grâce à une bonne planification et à une exécution rigoureuse.

L'examen des plaintes, les enquêtes du Commissariat, ses vérifications et l'exercice des bulletins de rendement ont permis de dégager différents constats dont les institutions fédérales devraient tenir compte rapidement. Entre autres, celles-ci doivent redoubler d'ardeur pour faire en sorte que le public sache bien qu'il a le choix d'utiliser le français ou l'anglais lorsqu'il communique avec elles ou qu'il obtient leurs services par téléphone, par courriel et, surtout, en personne. Les institutions fédérales doivent aussi faire des efforts accrus pour que le milieu de travail qu'elles offrent à leurs employés soit vraiment propice à l'utilisation des deux langues officielles. Pour corriger ces lacunes, le commissaire aux langues officielles a émis deux recommandations : la première vise à établir le niveau minimal des compétences linguistiques requis pour superviser des employés travaillant dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail; l'autre, à ce que le grand public puisse obtenir des services dans la langue officielle de son choix dans les aéroports désignés bilingues du pays.

Le commissaire croit fermement qu'il est possible pour les institutions fédérales de remédier à toutes les lacunes relevées dans le présent rapport annuel. Pour que cela se produise, il faut d'abord du leadership. Cette compétence est en effet l'ingrédient indispensable à une prise en compte exemplaire de chaque élément du cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

Il faudrait ensuite que le gouvernement et les institutions fédérales abordent la question des langues officielles de manière beaucoup plus cohérente. Par exemple, il est déplorable que, dans de nombreuses institutions, les personnes responsables de faire appliquer les différentes parties de la *Loi sur les langues officielles* travaillent séparément les unes des autres, comme si la *Loi* n'était pas un tout dont chaque partie influe en fait sur toutes les autres.

Plus grave encore, il est regrettable que le contexte budgétaire difficile amène trop souvent le gouvernement et les institutions fédérales à prendre des décisions qui, sous prétexte qu'elles favorisent ou pourraient favoriser la réalisation de gains d'efficience ou d'efficacité, auront possiblement des conséquences négatives à long terme sur tous les aspects de la politique linguistique fédérale.

Il revient au gouvernement et à toutes les institutions fédérales de déployer tous les efforts possibles pour respecter adéquatement les obligations que leur confère la *Loi* et, ainsi, éviter des situations pouvant nuire au développement des communautés de langue officielle, empêcher les Canadiens d'obtenir des services dans la langue officielle de leur choix et mener au dépôt de plaintes. Il revient au gouvernement et à chaque institution fédérale de se responsabiliser et de prendre rapidement des mesures pour renforcer la dualité linguistique et créer un milieu de vie où tous les Canadiens, particulièrement ceux issus des communautés de langue officielle, peuvent se développer, se sentir appréciés et contribuer à la prospérité du pays, qu'ils parlent français ou anglais.

Le français et l'anglais sont des langues qui appartiennent à tous les Canadiens. Il est temps d'en tenir compte et de le clamer haut et fort.

Recommandations

RECOMMANDATION 1

Étant donné :

- que le Conseil du Trésor et le ministère du Patrimoine canadien ont un rôle particulier et complémentaire à jouer dans la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*;
- que le Conseil du Trésor et le ministère du Patrimoine canadien n'ont actuellement ni le pouvoir ni l'autorité pour bien guider les institutions fédérales dans la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*;
- que le Conseil du Trésor n'a pas actuellement l'autorité d'élaborer des politiques en ce qui a trait à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*;

Le commissaire aux langues officielles recommande au premier ministre du Canada de modifier la partie VIII de la *Loi sur les langues officielles* afin de confier au Conseil du Trésor les responsabilités suivantes : établir des principes d'application de la partie VII; recommander au gouverneur en conseil des mesures réglementaires d'application de la partie VII; donner des instructions pour l'application de la partie VII; et informer le public et les institutions fédérales sur les principes et programmes d'application de la partie VII.

RECOMMANDATION 2

Étant donné que la position du Commissariat aux langues officielles est que :

- le gouvernement du Canada doit clairement communiquer son engagement à l'égard de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qu'il doit envoyer haut et fort le message qu'il juge important et prioritaire que les institutions fédérales la mettent en œuvre, et qu'il doit davantage les responsabiliser;
- le gouvernement du Canada doit adopter et communiquer une vision de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, tout comme il doit définir les résultats auxquels il s'attend de toutes les institutions fédérales;
- la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* ne doit pas être la seule forme que prend l'engagement du gouvernement du Canada en ce qui a trait à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, car ce plan quinquennal ne vise que 15 institutions, alors que toutes les institutions fédérales doivent prendre des initiatives susceptibles de renforcer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de favoriser la dualité linguistique;

Le commissaire aux langues officielles recommande au premier ministre du Canada et au ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles de communiquer clairement leur engagement à l'égard de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et de faire

savoir qu'ils jugent important et prioritaire que toutes les institutions fédérales prennent des mesures positives pour faire la promotion du français et de l'anglais et pour appuyer le développement des communautés de langue officielle;

Le commissaire aux langues officielles recommande au greffier du Conseil privé de prendre des moyens pour responsabiliser davantage les hauts dirigeants fédéraux en ce qui a trait à la manière dont leur institution met en œuvre la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et de veiller à ce qu'ils rendent compte au public canadien des résultats obtenus en cette matière;

Le commissaire aux langues officielles recommande aux hauts dirigeants des institutions fédérales de mettre en œuvre la *Loi sur les langues officielles* de façon intégrale, c'est-à-dire d'inclure la partie VII dans les processus décisionnels de leur institution fédérale.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande au président du Conseil du Trésor d'établir d'ici le 30 novembre 2012 que le niveau minimal des compétences linguistiques requis soit de CBC/CBC pour superviser des employés travaillant dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux langues officielles recommande au ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités d'apporter, d'ici le 31 mars 2013, les modifications législatives nécessaires pour clarifier les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires et, ainsi, confirmer le droit du grand public de communiquer avec ces dernières et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles, conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

ANNEXE A

LES PUBLICATIONS DE 2010-2011

Chaque année, le Commissariat aux langues officielles mène des études sur divers domaines liés aux langues officielles, afin de mieux comprendre l'évolution du statut et de l'usage du français et de l'anglais au pays. Tout comme les activités de recherche et de sensibilisation du public, ces études permettent au commissaire de remplir son rôle d'éducation et de promotion de la dualité linguistique au sein de l'administration fédérale et dans la société canadienne.

Ces études sont aussi souvent l'occasion pour le commissaire d'exercer ses rôles de promotion, de protection, de prévention et de liaison auprès des divers acteurs touchés par la *Loi sur les langues officielles* (institutions fédérales, organismes communautaires, ordres de gouvernement, communautés de langue officielle, etc.). De plus, elles permettent au commissaire de s'assurer que la dualité linguistique demeure au cœur des préoccupations des décideurs à l'étape de l'élaboration des lois, des règlements et des politiques, puisque les représentants du gouvernement peuvent consulter ces études et les prendre en considération dans leurs décisions.

Les cinq publications ci-après ont été diffusées en 2010-2011.

L'ORGANISATION D'UN ÉVÉNEMENT SPORTIF D'ENVERGURE AU CANADA : GUIDE PRATIQUE POUR METTRE EN VALEUR LES LANGUES OFFICIELLES
(7 mars 2011)

Ce guide pratique a été conçu pour que les langues officielles soient mises en valeur dans le cadre d'événements sportifs d'envergure nationale et internationale tenus au Canada et s'appuie sur le *Rapport final sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver*. Ce guide fournit aux organisateurs ainsi qu'aux institutions fédérales des renseignements, des idées et des conseils sur la façon de planifier un événement sportif d'envergure tout en tenant compte des deux langues officielles du Canada.

En plus d'inspirer les organisateurs d'événements sportifs, ce guide pourra servir à ceux de grands rassemblements de nature culturelle et artistique, puisqu'ils sont confrontés à des enjeux similaires.

Il est primordial que les langues officielles fassent partie de la planification initiale d'événements. Ainsi, le comité organisateur peut prévoir les ressources nécessaires à l'inclusion et au respect des deux langues officielles pendant l'événement.

AU-DELÀ DES RÉUNIONS BILINGUES : COMPORTEMENTS EN LEADERSHIP DES GESTIONNAIRES
(3 mars 2011)

Cette étude montre que la création d'un milieu de travail où les employés se sentent à l'aise d'employer la langue officielle de leur choix repose en grande partie sur le leadership des gestionnaires. Elle présente le Profil de compétences en leadership axé sur les langues officielles. Ce profil s'appuie sur le principe que le leadership des gestionnaires de tous les niveaux d'une institution fédérale est un facteur déterminant dans l'exercice du droit des employés fédéraux à utiliser la langue officielle de leur choix en milieu de travail.

L'étude met en évidence le rôle des leaders au sein de la fonction publique en déterminant les compétences et, surtout, les comportements quotidiens des gestionnaires qui ont une incidence concrète sur l'utilisation de la langue officielle de choix de leurs employés.

Pour que la dualité linguistique soit pleinement intégrée au sein de la fonction publique, les hauts dirigeants et les gestionnaires des institutions fédérales se doivent de véhiculer le message, par leurs comportements, que la dualité linguistique est une valeur du milieu de travail. Pour ce faire, ils doivent tenir compte des différences linguistiques, assurer leur respect et encourager les interactions positives entre les deux groupes linguistiques pour leur permettre de mieux se connaître et de mieux se comprendre.

Un outil d'autoévaluation se trouve en ligne à l'intention des gestionnaires afin qu'ils puissent évaluer leur capacité à créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles.

RAPPORT FINAL SUR LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES D'HIVER DE 2010 À VANCOUVER
(14 décembre 2010)

Ce rapport fait suite à l'étude *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*, qui a été publiée en décembre 2008, de même qu'au rapport de suivi de septembre 2009.

Le rapport final présente les constats et les leçons tirées des Jeux de même que des pistes de réflexion sur l'organisation d'événements futurs afin que la dualité linguistique y soit pleinement reflétée. Le commissaire y fait état de ses conclusions relatives à l'Entente multipartite, à la responsabilisation, aux cérémonies et au programme culturel, aux communications, aux bénévoles, à la télédiffusion et au rendement des institutions fédérales mentionnées dans le rapport de suivi.

QUATRE PROVINCES, QUATRE JOURS : RAPPORT SUR LES DISCUSSIONS DES TABLES RONDES EN ATLANTIQUE SUR LE CONTINUUM DES POSSIBILITÉS D'APPRENTISSAGE EN LANGUE SECONDE
(18 août 2010)

Au printemps 2010, le Commissariat aux langues officielles, en collaboration avec les divisions provinciales de Canadian Parents for French, a tenu une série de tables rondes organisées dans les quatre provinces de l'Atlantique. Le but de ces rencontres était d'entamer une réflexion sur les enjeux soulevés dans l'étude *Deux langues, tout un monde de possibilités : L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes* publiée en 2009, et d'amorcer un dialogue avec les participants afin d'améliorer les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans les universités de l'Atlantique.

Les tables rondes ont eu lieu durant quatre jours consécutifs, du 16 au 19 mars 2010, à l'Université de Moncton, au Nouveau-Brunswick, à la Dalhousie University, en Nouvelle-Écosse, à la Memorial University, à Terre-Neuve, et à la University of Prince Edward Island. Alors que les participants ont soulevé des points semblables d'une province à l'autre, ces discussions nous ont démontré que certains enjeux variaient également d'une province à l'autre.

Bien que tous les participants aient constaté la nécessité de prendre des mesures davantage concertées et coordonnées à l'échelle nationale, ils ont aussi reconnu que, pour réaliser des progrès locaux, il faut prendre des mesures sur le plan local.

INDICATEURS DE VITALITÉ 3
(Avril 2010)

Deux études publiées en avril 2010 décrivaient les résultats d'une recherche réalisée durant l'automne 2008 et l'hiver 2009 auprès des communautés francophones de la région de Calgary, en Alberta, et celles de la province de la Colombie-Britannique.

Ces publications faisaient partie de la troisième phase d'un projet pluriannuel de recherche, dont le but consistait à mieux saisir les aspects pratiques de l'évaluation de la vitalité communautaire. Le but de ces études était d'outiller les communautés pour qu'elles puissent mieux établir leurs priorités et se doter de moyens d'évaluer les résultats en collaboration avec leurs partenaires gouvernementaux.

Ces études font état des bonnes pratiques et des modèles logiques réalistes qui ont été élaborés par les communautés de même que des indicateurs pour évaluer le degré d'atteinte des résultats attendus. Ainsi, les communautés pourront se servir de ces outils dans les travaux de reddition de comptes requis par leurs membres et partenaires.

LES PLAINTES RECEVABLES EN 2010-2011

Le Commissariat aux langues officielles a reçu 981 plaintes considérées comme recevables cette année. La répartition de ces plaintes par partie ou article de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que par province ou territoire figure dans le tableau 1 ci-dessous.

TABLEAU 1
PLAINTES RECEVABLES EN 2010-2011, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR PARTIE OU ARTICLE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

	Service au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Promotion du français et de l'anglais	Participation équitable	Autres	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	6	0	0	0	0	0	6
Île-du-Prince-Édouard	6	0	1	0	0	0	7
Nouvelle-Écosse	21	0	9	22	0	0	52
Nouveau-Brunswick	16	4	14	1	0	0	35
Québec	37	455	3	9	0	1	505
Région de la capitale nationale (Québec)	14	12	5	24	1	1	57
Région de la capitale nationale (Ontario)	107	35	17	45	2	3	209
Ontario	43	3	1	2	2	0	51
Manitoba	7	0	1	1	1	0	10
Saskatchewan	2	1	0	0	0	0	3
Alberta	10	1	0	0	0	0	11
Colombie-Britannique	17	1	0	5	0	0	23
Yukon	3	0	0	0	0	0	3
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	1	0	0	0	0	0	1
À l'extérieur du Canada	8	0	0	0	0	0	8
TOTAL	298	512	51	109	6	5	981

ANNEXE C

LES BULLETINS DE RENDEMENT DE 2010-2011

LE CONTEXTE D'ÉVALUATION

Chaque année, le Commissariat aux langues officielles évalue un certain nombre des quelque 200 institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* qui n'ont jamais fait l'objet d'un bulletin de rendement ou qui doivent être réexaminées.

En 2010-2011, les bulletins de rendement portaient sur 13 institutions fédérales qui ont été choisies parce qu'elles versent des fonds importants aux Canadiens ou aux organismes bénévoles. Le rendement de ces institutions a été évalué, entre autres, en fonction de la manière dont elles respectaient la partie VII de la *Loi* lorsqu'elles offrent du financement.

Cette année, des modifications ont été apportées à la façon d'évaluer et de présenter les bulletins de rendement des institutions fédérales :

- Étant donné que le dernier Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux date de 2008, les résultats de ce sondage en ce qui a trait à la satisfaction des employés fédéraux en matière de langue de travail – plus précisément la satisfaction des francophones travaillant dans les régions désignées bilingues de l'Ontario, dans la région de la capitale nationale et au Nouveau-Brunswick, ainsi que celle des anglophones travaillant dans les régions désignées bilingues du Québec – n'ont pas été utilisés. Le Commissariat a plutôt demandé aux institutions fédérales de lui faire part des mesures qu'elles ont mises en place pour favoriser l'usage des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail (partie V de la *Loi*).
- Pour évaluer le respect de la partie VI de la *Loi*, la proportion d'employés fédéraux provenant de communautés de langue officielle au sein des institutions fédérales a été comparée aux données du Recensement de 2006, notamment à la proportion de francophones dans la région de la capitale nationale, de francophones à l'extérieur du Québec – excluant la région de la capitale nationale –, et d'anglophones au Québec. Les mesures que les institutions fédérales ont adoptées pour recruter des membres de la communauté de langue officielle ont aussi été prises en considération.

TABLEAU 2
TABLEAU DES NOTES

		Gestion du programme	Service au public	Langue de travail	Participation équitable	Promotion et appui	Note globale
Scientifique et technique	Agriculture et Agroalimentaire Canada	B	B	A	B	B	B
	Conseil de recherches en sciences humaines	C	B	B	A	B	B
	Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie	C	B	B	A	D	C
	Conseil national de recherches Canada	D	C	B	A	E	D
	Instituts de recherche en santé du Canada	D	C	C	B	A	C
Développement économique	Affaires autochtones et Développement du Nord Canada	C	E	B	C	D	D
	Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	B	B	B	D	A	B
	Agence de promotion économique du Canada atlantique	B	B	B	B	A	B
	Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	A	B	B	A	A	B
	Infrastructure Canada	D	B	B	A	C	B
Culturel	Conseil des Arts du Canada	B	B	B	A	A	B
	Patrimoine canadien	C	B	A	A	A	A
Organisme central	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	B	A	C	A	C	B

Nota : Les résultats des institutions fédérales sont présentés au moyen de lettres correspondant à l'échelle suivante : A = exemplaire; B = bon; C = moyen; D = faible; E = très faible. Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

LES RÉSULTATS DES OBSERVATIONS

Le Commissariat aux langues officielles a fait des observations en personne, au téléphone et par courriel auprès des institutions fédérales qu'il a évaluées.

La plupart des observations ont été effectuées de janvier à mars 2011. Statistique Canada a sélectionné, de façon aléatoire, l'échantillon des bureaux à observer dans la liste des bureaux offrant des services bilingues qu'a fournie chaque institution fédérale au Commissariat.

Les observations en personne évaluent la disponibilité de l'offre active visuelle bilingue (par exemple, les affiches, les pictogrammes et les publications), de l'offre active verbale en personne (par exemple, « Bonjour, hello ») et du service dans la langue des membres de la communauté de langue officielle.

Les observations au téléphone vérifient la disponibilité de l'offre active bilingue du système automatisé ou du préposé, selon le cas (« Bonjour, hello »), et la disponibilité du service dans la langue des membres de la communauté de langue officielle.

Les observations par courriel évaluent la disponibilité du service dans les deux langues officielles, selon le nombre de courriels envoyés. Le nombre de réponses obtenues dans une langue est comparé au nombre de réponses obtenues dans l'autre langue pour un même nombre de requêtes. De plus, le délai de réponse moyen dans une langue a été comparé à celui de l'autre langue pour établir si les délais sont comparables.

TABLEAU 3
RÉSULTATS DES OBSERVATIONS SUR LE SERVICE EN 2010-2011

		EN PERSONNE			AU TÉLÉPHONE		PAR COURRIEL	
		Offre active visuelle (%)	Offre active (%)	Disponibilité du service (%)	Offre active (%)	Disponibilité du service (%)	Disponibilité du service (%)	Délai raisonnable de réponse (%)
Scientifique et technique	Agriculture et Agroalimentaire Canada	90	37	75	88	100	90	59
	Conseil de recherches en sciences humaines	100	35	100	53	100	**	**
	Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie	100	33	100	100	100	38	67
	Conseil national de recherches Canada	94	39	88	85	83	67	23
	Instituts de recherche en santé du Canada	93	57	98	100	100	57	13
Développement économique	Affaires autochtones et Développement du Nord Canada	71	22	51	83	78	**	**
	Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	92	65	98	96	100	90	35
	Agence de promotion économique du Canada atlantique	97	63	98	96	81	57	35
	Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	86	40	93	100	100	67	59
	Infrastructure Canada	*	*	*	100	100	80	51
Culturel	Conseil des Arts du Canada	100	43	100	100	100	**	**
	Patrimoine canadien	92	52	100	100	97	78	44
Organisme central	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	*	*	*	100	100	**	**

* Le Commissariat aux langues officielles n'a pas été en mesure d'effectuer d'observations en personne pour cette institution, car cette dernière n'offre pas de service en personne au public.

** Étant donné le nombre peu élevé de réponses obtenues par courriel, les résultats de ces observations ont été retirés.

Nota : Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions fédérales ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

INDEX

A

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ; 52, 53

Administration de la justice, voir *Loi sur les langues officielles*

Aéroport ; 52, 53, 76

Affaire *DesRochers* ; 55, 59-61, 64, 69, 70

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada ; 60, 61, 85, 87

Affaires indiennes et du Nord Canada, voir Affaires autochtones et Développement du Nord Canada

Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA) ; 61, 72, 85, 87

Agence des services frontaliers du Canada ; 52, 53

Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec ; 36, 61, 62, 70, 72, 85, 87

Agriculture et Agroalimentaire Canada ; 57, 85, 87

Air Canada ; 42, 51, 52

Alberta ; 11, 27, 63, 82, 83

Ambassade du Canada ; 34

Angus Reid ; 12

APECA, voir Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA)

Arnal, Marc ; 11

Assemblée communautaire fransaskoise ; 11

Association des Coasters ; 10

Autochtones ; VI, 60

Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires, voir Études

B

Barabé, Donald ; 47

Bilinguisme ; 8, 12, 13, 21, 36

Bilinguisme additive ; 8

Boudreau, Coralie C. ; 38

Budget ;

- Contexte budgétaire ; 77

Bulletin de rendement ; I, IV, 1, 12, 31-32, 55-60, 66-71, 76, 84

- Méthodologie ; 55
- Note ; 19, 32, 56, 57, 60, 61, 63-67, 70, 85

Bureau de la traduction ; 45, 47

C

Cadre de responsabilisation pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la Loi sur les langues officielles ; 26

CALDECH, voir Affaire *DesRochers*

Conseil des Arts du Canada ; 36, 65, 70, 72, 85, 87

Charte canadienne des droits et libertés ; 39

Canadian Parents for French ; VI, 14, 81

Carrier, Richard ; 21

CBC/Radio-Canada ; II, III, 36, 42, 43

CBEF ; II, 43

CEDEC, voir Corporation d'employabilité et de développement économique communautaire (CEDEC)

Centre de la francophonie des Amériques ; 11

Centre national des Arts (CNA) ; 35

Cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* ; 2, 3, 18, 65, 66, 72, 76

Champions des langues officielles, voir Réseau des champions des langues officielles

Citoyenneté et Immigration Canada ; 33, 34, 45, 46

CNA, voir Centre national des Arts (CNA)

Collège militaire royal du Canada à Kingston ; 21

Collège militaire royal de Saint-Jean ; 21

Colombie-Britannique ; 27, 63, 82, 83

Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes ; 34

Comité sénatorial permanent des langues officielles ; 10, 18, 25, 26, 28, 75

Comité Québec multilingue ; 36, 62

Commission scolaire ; 9

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada ; 44, 45

Communications avec le public et prestation des services, voir *Loi sur les langues officielles*

Communauté anglophone, voir aussi Communauté de langue officielle en situation minoritaire ; II, 5, 6, 9, 10, 12, 26-28, 35, 38, 39, 62, 82

Communauté francophone, voir aussi Communauté de langue officielle en situation minoritaire ; II, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 25, 27, 34, 35, 37-39, 43, 47, 58, 66

Communauté de langue officielle en situation minoritaire, voir aussi Communauté anglophone et Communauté francophone ; I, IV, VI, 1-3, 5-7, 11, 13, 15, 16, 18, 21-24, 26, 40, 43-45, 57, 51, 57-67, 69, 70, 72, 73, 76, 77-80, 84, 86

Compétence linguistique ; III, 8, 36, 49, 50, 71, 76, 79

Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba ; 37

Conseil de recherches en sciences humaines ; 57, 58, 85, 87

Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie ; 57, 58, 70, 85, 87

Conseil du Trésor ; III, 16, 18-21, 24, 25, 28, 44, 48, 49, 56, 57, 70, 75, 78, 79, 85, 87

Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick ; III, 39

Conseils fédéraux ; 24, 25, 39, 66

Conseil privé ; 29, 75, 79

Conseils scolaires ; VI, 7, 8

Consortium national de formation en santé ; 37, 38

Conformité ; III, IV, 41, 65

Corporation d'employabilité et de développement économique communautaire (CEDEC) ; 36

Côté, Claudine ; 7

Cour fédérale ; 1, 42, 43, 52

Culture organisationnelle ; 25, 58, 63, 65

D

Défense nationale ; 33, 51, 71

Desgagné, Denis ; 11

DesRochers (affaire), see Affaire *DesRochers*

Destination Canada ; 34

Deux langues, tout un monde de possibilités : L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes, voir Études

Développement des communautés de langues officielles ; 1, 3, 5, 11, 21, 23, 26, 27, 29, 30, 32, 44, 64-66, 69, 72, 73, 75, 77, 79

Développement économique ; 11, 15, 36, 37, 56, 60-63, 70, 72, 75, 85, 87

Directive sur la vente ou le transfert des biens immobiliers excédentaires ; 48

Directive sur l'identification linguistique des postes ou des fonctions ; 49

District scolaire L'Étoile du Nord ; 8

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada ; 37, 63, 70, 72, 85, 87

Doiron, Michel ; 32

Doiron, Roger ; 11

Droit(s) ; III, 6, 7, 21, 39, 41, 46, 48, 51, 53, 65, 70, 71, 75, 79, 81

Droits linguistiques ; III, 7, 21, 41, 52, 71

Dubeau, Éric ; 10

Duchesne, Andrée ; 33

Dumas, Anthony ; 10

E

Éducation (enseignement) ; 7, 13, 14, 15, 37, 38, 80

English-Language Arts Network ; 9, 35

Enquête ; III, 21, 41-45, 47, 49, 52, 69, 73, 76

Enquête nationale auprès des ménages ; 22

Enseignement, voir Éducation (enseignement)

Entente de collaboration multipartite sur le développement artistique et culturel des communautés francophones et acadienne du Canada ; 35

Entente de partenariat économique Canada-Manitoba ; 37

Entente multipartite (Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver) ; 81

Entente pour le développement des arts et de la culture de la francophonie canadienne ; 35

Entreprenariat, Formation professionnelle et Commerce Manitoba ; 37

Entrepreneurship Road Show ; 36

Environnement Canada ; 50, 51, 70

Établissements postsecondaires, voir aussi Universités ; 13, 38, 47, 57, 58, 61,

état (L') de l'enseignement du français langue seconde au Canada de l'an 2010 – Sommaire exécutif ; 14

Études ;

Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires ; 50, 71, 81

Deux langues, tout un monde de possibilités : L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes ; 14, 81

L'organisation d'un événement sportif d'envergure au Canada : Guide pratique pour mettre en valeur les langues officielles ; 80

Quatre provinces, quatre jours : Rapport sur les discussions des tables rondes en Atlantique sur le continuum des possibilités d'apprentissage en langue seconde ; 14, 81

Rapport final sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ; 14, 80, 81

Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international ; 81

Exigence linguistique ; 42, 44, 49, 64, 83

F

Farley, Roger ; 39

FANE, voir Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE)

FCFA, voir Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA)

FCCF, voir Fédération culturelle canadienne-française (FCCF)

Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) ; 25

Fédération culturelle canadienne-française (FCCF) ; 10, 35

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) ; II, 21, 25, 34

Fédération franco-ténoise ; 48

Fédération nationale des conseils scolaires francophones ; 7, 8

Festival du Voyageur ; VI, VII

Feuille de route 2008-2013, voir *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* ;

Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir ; 15, 16, 23, 29, 78

Fonction publique ; II, III, 24, 28, 32, 41, 44, 46, 48, 71, 81

Formation linguistique ; 36, 45, 67, 71

Forum sur les jeunes francophones vulnérables en situation minoritaire ; 33

Francophonie ; 8, 10, 11, 13, 24, 33, 35

Fondation Metropolis bleu ; IV

G

Gauthier, Jean-Robert ; I, 1

Gallagher, Noreen ; 63

Gendarmerie royale du Canada (GRC) ; 33, 46

GRC, voir Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Greffier du Conseil privé ; 29, 75, 79

H

Harper, Stephen, voir Premier ministre

Hôpital Montfort, voir Ottawa

Horrocks, Debbie ; 9

I

Île-du-Prince-Édouard ; 83

Immersion ; 7, 8, 14, 21

Immigrants, voir aussi Nouveaux arrivants ; 11, 33, 34

Industrie Canada ; 21, 22, 44, 47, 51, 56, 73

Infrastructure Canada ; 64, 70, 85, 87

Institution fédérale ; I-IV, 1-3, 5, 6, 13, 15-21, 23-31, 33, 35, 38-42, 44, 46-50, 52, 55-58, 60, 61, 65-67, 69-81, 84-87

Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques ; 8, 24

Instituts de recherche en santé du Canada ; 59, 60, 70, 72, 85, 87

J

Jeunes ; 7, 10, 11, 13-14, 21, 33, 36, 37

Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ; 14

L'organisation d'un événement sportif d'envergure au Canada : Guide pratique pour mettre en valeur les langues officielles, voir Études

Rapport final sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, voir Études

Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international, voir Études

Johnson, Jennifer ; 6

Journée de la dualité linguistique ; 14

Journée des Townshippers ; 12

Justice Canada, voir Ministère de la Justice

K

L

Landry, Rodrigue ; 8

La mise en oeuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles : Comprendre, dialoguer, agir ; 16

Langue de travail, voir *Loi sur les langues officielles*

Langue seconde ; 49, 64

Éducation (enseignement) ; 13, 14, 36, 71, 81

Programme ; 13, 14

Lanthier, Sylviane ; 34

Larocque, Nicole ; 43

Leadership ; I, II, IV, 3, 31, 33, 39, 50, 58-60, 66, 71, 76, 81

Leith, Linda ; VI, 26, 28

Loi sur les langues officielles ; IV, 13, 46, 50, 52, 53, 74, 77, 80, 83

Partie III (Administration de la justice) ; 45

Partie IV (Communications avec le public et prestation des services) ; 19, 26, 42, 43, 45, 55, 64, 69

Partie V (Langue de travail) ; IV, 19, 42, 44, 48-51, 57, 61, 63-67, 69, 71, 72, 76, 79, 83-85

Partie VI (Participation des canadiens d'expression française et d'expression anglaise) ; 19, 42, 84

Partie VII (Promotion du français et de l'anglais) ; I-III, 1-3, 5, 16-33, 36-40, 42, 44, 45, 47, 48, 51, 56-61, 63, 64, 66, 67, 72, 73, 75, 76, 78, 79, 84

Article 41 ; 1, 2, 24-26, 51, 58

Article 42 ; 24-26

Partie VIII (Attributions et obligations du Conseil du Trésor en matière de langues officielles) ; 19, 20, 75, 78

Part XI (Dispositions générales)

Article 91 ; 42, 44, 48

Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick ; 39

M

Manitoba ; VI, 14, 37, 63, 83

Mesure positive ; I, IV, 1-3, 5, 16, 18, 25-27, 29-32, 47, 59, 61, 62, 66, 72, 73, 75, 76, 79

Métis ; VI, 11, 60, 61

Ministère de la Justice ; III, 18, 24, 33

Ministère de l'Éducation ; 7

Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités ; III, 53, 79

Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles ; 29, 78

Minorité linguistique, voir Communauté de langue officielle en situation minoritaire

Moore, James, voir Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Municipalités ; VI, 6, 37, 64

N

Nations Unies ; 13

Nouveau-Brunswick ; III, 8, 11, 12, 32, 39, 82-84

Nouvelle-Écosse ; 25, 82, 83

Nouveaux arrivants, voir aussi Immigrants ; II, 11

Nunavut ; 24, 83

O

Offre active ; 50, 51, 55, 57, 60, 63, 66, 69, 70, 86, 87

Office national du film ; 35

Ombudsman ; 41

Ontario ; VI, 7, 8, 10, 38, 42-44, 52, 53, 58, 65, 83, 84

L'organisation d'un événement sportif d'envergure au Canada : Guide pratique pour mettre en valeur les langues officielles, voir Études

Ottawa (Ontario), voir aussi Région de la Capitale Nationale; 52, 63

Hôpital Montfort ; 38

Université d'Ottawa ; 38

Outil d'auto-évalutation pour les gestionnaires (en ligne) ; 81

P

Patrimoine canadien ; 16, 18-21, 23-25, 28, 29, 33, 35, 38, 44, 56, 66, 72, 76, 78, 85, 87

Parlement ; I, 1, 75

Paul, Roger ; 8

Paquin, Claudette, VI

Plaintes ; III, 1, 21, 41-48, 52, 69, 71, 73, 76, 83

Politique linguistique ; I, 1, 77

Postsecondaire ; 13, 14, 38, 47, 57, 58, 61

Premier ministre ; 20, 29, 75, 78

Premier ministre du Manitoba ; 37

Premières Nations ; 60, 61

Prestation des services ; 19, 26, 28, 38, 42, 43, 45, 48, 50, 51, 59, 69, 70

Prix d'excellence – Promotion de la dualité linguistique ; VI

Programme d'appui aux droits linguistiques ; III, 21

Programme de contestation judiciaire ; II, 21

Programme d'infrastructure du savoir ; 47, 73

Programme de langues officielles ; 51, 57, 69, 73

Promotion du français et de l'anglais, voir *Loi sur les langues officielles*

Profil de compétences en leadership axé sur les langues officielles ; 81

Public voyageur ; 41, 43, 52, 53

Q

Quatre provinces, quatre jours : Rapport sur les discussions des tables rondes en Atlantique sur le continuum des possibilités d'apprentissage en langue seconde, voir Études

Québec ; VI, 6-11, 13, 14, 27, 33-38, 44, 58, 61, 62, 70, 72, 83-85, 87

Quebec Community Groups Network ; 26, 28

R

Radio-Canada, voir CBC/Radio-Canada

Rapport, voir Études

Rapport final sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, voir Études

Recensement ; II, 12, 21, 22, 44, 75, 84

Recommandations ; II, III, 18, 20, 21, 25, 29, 35, 42, 49-51, 53, 67, 75, 76, 78, 79

Recrutement ; 9, 34, 35

Recrutement, accueil et intégration : Quel avenir pour l'immigration dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire? ; 34

Région désignée bilingue ; III, 48-50, 66, 76, 79, 84

Région de la Capitale Nationale, voir aussi Ottawa ; 38, 44, 52, 63, 83, 84

Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services ; 45

Représentant spécial du Secrétaire général des Nations Unies ; 13

Réseau communautaire de santé et de services sociaux ; 6, 38

Réseau des champions des langues officielles ; 24, 25

Réseau des intervenants dans le domaine de la justice et de la sécurité ; III, 33

Réseau Justice Sécurité, voir Réseau des intervenants dans le domaine de la justice et de la sécurité

Rodgers, Guy ; 9, 35

S

Santé ; III, 6, 7, 10, 15, 23, 33, 37, 38-40, 59-60, 70, 72, 85, 87

Santé Canada ; III, 33, 37, 38-40

Saskatchewan ; 63, 83

Secrétariat du Conseil du Trésor ; III, 16, 19, 21, 24, 25, 28, 44, 48, 49, 56, 67, 70, 85, 87

Sécurité publique Canada ; 33, 48

Selinger, Greg, voir Premier ministre du Manitoba

Service des poursuites pénales du Canada ; 33

Services au public, voir *Loi sur les langues officielles*

Service Canada ; 44, 51

Sirman, Robert ; 65

Services sociaux ; 6, 33, 38

Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick ; 11

Société Radio-Canada, voir CBC/Radio-Canada

Société Santé en français, 7, 38

Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux ; 67, 72, 84

SOS CBEF, voir CBEF

Statistique Canada ; 21, 22, 44, 86

T

Téléfilm Canada ; 35

Télévision éducative et culturelle de l'Ontario français (TFO) ; VI

Terre-Neuve et Labrador ; 66, 83

Territoires du Nord-Ouest ; 24, 48, 83

TFO, voir Télévision éducative et culturelle de l'Ontario français (TFO)

Thibault, Jean-Pierre ; 62

Thibeau, Michèle ; 36

Thibodeau, Michel ; 52

Transports Canada ; 32, 40

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ; 48

U

Universités, voir aussi Établissements postsecondaires ; 13, 14, 47, 57, 58, 61, 81

- Dalhousie University ; 82
- Memorial University ; 82
- Université Bishop ; 58
- Université de Moncton ; 8, 82
- Université Laurentienne ; 58
- Campus Saint-Jean de l'University of Alberta ; 11
- Université d'Ottawa, voir Ottawa
- University of Prince Edward Island ; 82

V

Vérification ; III, 41, 50-51, 69-71, 76

Vérification du service au public à Agriculture et Agroalimentaire Canada ; 57

Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international, voir Études

W

X

Y

Yukon ; 24, 83

Z